

CONTRATO DE APERTURA DE CUENTA DE PROVISIÓN DE  
FONDOS Y EMISIÓN DE MEDIO DE PAGO DIGITAL

COPEC PAY

Infórmese sobre las entidades autorizadas para emitir Tarjetas de Pago en el país, quienes se encuentran inscritas en los Registros de Emisores de Tarjetas que lleva la CMF, en [www.cmfchile.cl](http://www.cmfchile.cl)

## RESUMEN

Para facilitar la comprensión de nuestro producto, a continuación encontrarás un resumen de las principales características del producto Copec Pay y cláusulas de contrato:

### 1. DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO

Copec Pay es un medio de pago con provisión de fondos que se contrata, activa y opera por medio de la app Copec.

Al contratar Copec Pay generaremos una cuenta con provisión de fondos ("CPF", según se define más adelante en este contrato) en la que podrás depositar el dinero, del que luego podrás disponer para pagar productos y servicios en los comercios asociados, y realizar transferencias a otros usuarios de Copec Pay.

El usuario podrá poner término al contrato y cerrar su cuenta en cualquier momento, dando aviso a CMPD por medio del Centro de Contacto y Servicio al Cliente.

### 2. COSTOS ASOCIADOS

La contratación y el uso de Copec Pay no tiene costo, cargo ni comisión asociada para nuestros usuarios. En caso de incluirse nuevos servicios o funcionalidades sujetas a un cargo para el usuario, estos serán debidamente notificados e informados a nuestros usuarios.

### 3. MECANISMOS DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE FRAUDE

Queremos que nuestros usuarios se sientan seguros mientras usen nuestro producto y es por ello que hemos implementado una serie de controles y mecanismos de seguridad que nos permiten validar que la persona que contrata y opera Copec Pay es quien dice ser, además de alertarnos ante ciertas operaciones irregulares.

Así, en caso de existir sospechas que Copec Pay está siendo mal utilizada o defraudados el usuario podrá solicitar el bloqueo temporal o permanente de Copec Pay o éste podrá ser aplicado por CMPD según lo dispuesto en el contrato.

En caso de detectarse operaciones irregulares, también -como medida de prevención, y según se detalla en el contrato- podremos bloquear automáticamente Copec Pay hasta acreditar la validez de las operaciones o transacciones.

Sin perjuicio de los mecanismos de autenticación biométrica que se utilizan al momento de contratar Copec Pay, todos nuestros usuarios deberán crear una clave de acceso y un PIN para efectos de autorizar las transacciones con cargo a la CPF asociada.

Es responsabilidad de los usuarios no compartir sus claves de acceso y mecanismos de autenticación con terceros, así como dar aviso inmediato en caso de pérdida, extravío, robo o hurto, con el fin de poder tomar los resguardos pertinentes para evitar el mal uso de Copec Pay por parte de terceros no autorizados.

#### 4. SERVICIO AL CLIENTE

Tendremos disponible un Centro de Contacto y Servicio al Cliente 800 200 354 donde nuestros clientes podrán contactarnos para obtener soporte, solucionar dudas, requerimientos y eventuales reclamos. Además, contamos con un sitio web donde podrán encontrar información relativa al uso de Copec Pay y la CPF (<http://www.appcopec.cl/copecpay>).

POR FAVOR CONSIDERA QUE ESTA DESCRIPCIÓN ES UNA MERA REFERENCIA DEL CONTENIDO DEL CONTRATO, QUE PODRÁS REVISAR A CONTINUACIÓN, Y EN NINGÚN CASO REEMPLAZA LO ESTABLECIDO EN ÉL. ASÍ, EN CASO DE DUDA O CONTROVERSIA RESPECTO DE LA INTERPRETACIÓN DE LO DISPUESTO EN EL PRESENTE RESUMEN, PRIMARÁN LAS DISPOSICIONES DEL CONTRATO.

COMPAÑÍA EMISORA DE MEDIOS DE PAGO DIGITALES S.A.

---

TÉRMINOS Y CONDICIONES  
EMISIÓN, OPERACIÓN Y USO DE MEDIO DE PAGO  
ELECTRÓNICO CON PROVISIÓN DE FONDOS EN CUENTA

Los términos y condiciones establecidos a continuación, una vez aceptados por el Usuario por medio de la app Copec constituyen el Contrato de Emisión, Operación y Uso del Medio de Pago Electrónico con Provisión de Fondos (en adelante, el “Contrato”), cuyo consentimiento debe ser otorgado por medios electrónicos.

El Contrato regula las relaciones entre el Usuario (como este término se define más adelante en este Contrato) que los acepta y Compañía Emisora de Medios de Pago Digitales S.A. (en adelante, “CMPD”), sociedad anónima especial constituida en Chile de conformidad con las Leyes aplicables, en especial, la ley N° 20.950 y cuya existencia ha sido autorizada, y su operación es supervisada por la CMF (como este término se define más adelante en este Contrato), cuya autorización para emitir medios de pago, consta de inscripción en el Registro de Emisores de Medios de Pago con provisión de Fondos N° 741, Rol Único Tributario N° 77.509.915-1, objeto social de emisión de medios de pago con provisión de fondos, con domicilio en Isidora Goyenechea N° 2915, piso 5, comuna de Las Condes, ciudad de Santiago, representada por su Gerente General. En particular, CMPD ha sido autorizada para emitir una Tarjeta de Pago con Provisión de Fondos denominada Copec Pay, la que será emitida de forma desmaterializada (tarjeta electrónica).

ARTÍCULO PRIMERO: TÉRMINOS DEFINIDOS

Para efectos del Contrato los siguientes términos tendrán, en su forma singular o plural, según sea el caso, el significado que a cada uno de ellos se les atribuye a continuación:

“Cargos” significa la suma de dinero compuesta por las comisiones y costos que el Usuario tendrá que abonar por el uso de la CPF (según se define más adelante), todos ellos especificados en el Artículo Octavo.

“CMF” significa la Comisión para el Mercado Financiero. Entidad organizada de conformidad al DFL N°3538 de 1980.

“CMPD” tendrá el significado adscrito para este término en el preámbulo de este Contrato.

“Comercio” significa el establecimiento comercial afiliado en virtud de haber

suscrito un contrato de afiliación al sistema de medio de pago con provisión de fondos

bajo cuyos términos se obliga a aceptar a Copec Pay como medio de pago del precio de compraventa de bienes o remuneración por la provisión de servicios.

“Copec” significa la sociedad anónima cerrada Copec S.A., rol único tributario N° 99.520.000-7.

“Copec Pay” significa el medio de pago con provisión de fondos emitido por CMPD y que permite a un Usuario disponer de los fondos que ha depositado con antelación para la adquisición de bienes, el pago de servicios o la extinción de otras obligaciones de pago, en los Comercios (como este término se define más adelante) y para realizar Transferencias (como este término se define más adelante).

“CPF” significa la cuenta con provisión de fondos abierta para el Usuario, al contratar el medio de pago Copec Pay, bajo los términos y condiciones establecidos en este Contrato; esta es, la cuenta de depósito de dinero que forma parte del haber patrimonial de CMPD como un patrimonio de afectación segregado y afecto exclusivamente a recibirse de las provisiones de fondos abonadas por el Usuario, servir las órdenes de pago o de transferencia instruidas por el Usuario, y debitar contra su Saldo Disponible las comisiones y cargos de administración de la CPF. La CPF sólo podrá ser utilizada para abonar o girar los fondos que el Usuario deposite para uso del medio de pago Copec Pay.

“Día Hábil” significa todo día que no sea feriado legal o bancario en Chile, y excluidos los días sábado.

“Equipamiento” significa la universalidad de dispositivos e instrumentos necesarios para que el Comercio pueda aceptar pagos con Copec Pay. Se compone de todo medio físico o equipo y software de operación y captura de Transacciones -i.e., dispositivo o generador de código de respuesta rápida (*quick response* – “QR”)-, requerido para la aceptación de la CPF y que permiten al Usuario solicitar la captura y la posterior autorización de CMPD respecto de una Transacción comunicada a través del Sistema, y a este último, verificar el total de las Transacciones autorizadas para efectos de la liquidación y pago de la Transacción respectiva mediante el abono a la Cuenta Designada. El Equipamiento podría incluir, además, logos publicitarios para la correcta promoción del servicio en el Comercio.

“IVA” significa el impuesto al valor agregado establecido en el Decreto Ley N° 825 de 1975 sobre Impuesto a las Ventas y Servicios.

“Ley” significa la Constitución Política de la República, las leyes, decretos leyes, decretos, normas administrativas de cualquier carácter y jerarquía, autoacordados, y reglamentos privados de aplicación general a los que CMPD se haya voluntariamente subordinado, incluyendo políticas, manuales y protocolos emitidos por CMPD y las regulaciones que puedan ser razonablemente aplicables al objeto de este Contrato o a la ejecución de las Transacciones, en especial, pero no limitado a, aquellas normas pertinentes a CMPD y a este Contrato emitidas por la CMF, el Banco Central de Chile, la Unidad de Análisis Financiero, el Servicio Nacional del Consumidor, y el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia.

“Normas LDFT” significa (a) la Ley N° 20.393 de Chile, que establece la Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas en los Delitos Que Indica, (b) los artículos 136, 139, 139 bis y 139 ter del decreto N° 430 de 2019 que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.892, de 1989 y sus modificaciones, la Ley General de Pesca y Acuicultura; (c) ley N° 19.913, que crea la Unidad de Análisis Financiero y Modifica Diversas Disposiciones en Materia de Lavado y Blanqueo de Activos; (d) el artículo 8° de la ley N° 18.314, que Determina Conductas Terroristas y Fija su Penalidad; (e) los artículos 240, 250, 251 bis, 287 bis, 287 ter, 456 bis A y 470, números 1° y 11, del Código Penal; y (f) las normas administrativas emitidas y modificadas de tiempo en tiempo por la UAF y que sean aplicables a CMPD en cuanto “entidad reportante” (según este término se define en la ley N° 19.913).

“PIN” significa el número de identificación personal (*personal identification number*) que permite a un Usuario autenticarse para operar en Copec Pay, su CPF y/o realizar Transacciones y/o Transferencias.

“Red Copec” significa, indistintamente, uno cualquiera, varios o todos los concesionarios de estaciones de servicio que operan bajo la denominación comercial “Copec” –inc. los surtidores de combustibles de esa marca, surtidores de aditivos ecológicos “BlueMax”, estaciones de recarga “Voltex”, centros de lavado de automóviles “LavaMax” y centros de lubricación y aditivos motrices “LUB”-, y sea, bajo un contrato de concesión de estación de servicio, ya sea, los administradores de estaciones de servicio que distribuyen combustibles bajo la denominación “Copec” al amparo de un contrato de venta por consignación, y, ya sea, las estaciones de servicio y distribución de combustibles administradas por Copec o alguna de sus filiales, y las tiendas de conveniencia bajo la denominación “Pronto” operadas por Administradora de Ventas al Detalle Limitada (ArcoPrime, filial de Copec), y las tiendas de venta al detalle bajo la denominación “Punto” operadas por concesionarios o la filial de Copec antedicha.

“Saldo Disponible” significa la cantidad total de dinero bajo depósito en la CPF, un momento dado, y que resulta de restar a la suma total de los depósitos y transferencias acreditadas en dicha cuenta, el monto total de los débitos imputados contra esta (incluyendo los Cargos).

“Sistema” significa un conjunto integrado de programas electrónicos, computarizados y en línea destinados a permitir la emisión de Copec Pay, la CPF, el depósito o recepción y mantención de dinero abonado a la CPF respectiva, y la operación de un mecanismo de ejecución de órdenes y liquidación de pagos a terceros.

“Transacción” significa la operación que consiste en, e incluye todos los siguientes actos y hechos: (a) la compra de un bien o la contratación de un servicio por un Usuario en las dependencias de un Comercio, cuyo precio o importe de la remuneración respectiva, es pagada con Copec Pay, debitando dinero de la CPF y haciendo uso del Equipamiento; (b) la captura de dicho pago y la comunicación de las instrucciones de pago a CMPD por medio de la app Copec; (c) el registro y débito del cargo efectuado por CMPD a la CPF por la cantidad total que represente el precio del bien o el importe de la remuneración por servicio prestado por el Comercio respectivo al Usuario, y (d) la transferencia de dicha cantidad de dinero al Comercio;

“Transferencia” significa la operación consistente en todos los siguientes actos y actividades: (a) remesa de dinero ordenado por un Usuario a otro; (b) la captura de dicha remesa y la comunicación de las instrucciones de pago a CMPD por medio de la app Copec; (c) el registro y débito del cargo efectuado por CMPD a la CPF por la cantidad total de dinero transferido, y (d) la entrega de dicha cantidad de dinero al destinatario en su cuenta corriente bancaria, cuenta de depósito a la vista o cuenta de provisión de fondos;

“UAF” significa la Unidad de Análisis Financiero creada al amparo de la ley N° 19.913.

“Usuario” significa titular de Copec Pay y su CPF asociada, a la que accede a través de la app Copec (como su canal operativo primario de administración y uso).

ARTÍCULO SEGUNDO  
NORMAS DE DEPÓSITO Y CARÁCTER JURÍDICO; TRADICIÓN DEL DEPÓSITO  
Y PERFECCIONAMIENTO

Sección 2.1 Cuenta de Provisión de Fondos. En virtud de la celebración de este Contrato y a contar de la suscripción del mismo, créase una CPF, la que será administrada por CMPD y cuyo Saldo Disponible será utilizado exclusivamente para los fines indicados más abajo. Sin perjuicio de formar parte del patrimonio de CMPD, la CPF constituye una cuenta segregada de su patrimonio, con el carácter de patrimonio de afectación, de modo que los acreedores de CMPD, por así establecerlo la Ley, no tienen derecho general de prenda sobre los fondos ahí depositados, ni sobre su Saldo Disponible, el que sólo estará administrado, custodiado y depositado para servir a los fines, instrucciones y órdenes de pago de Transacciones o Transferencias que indique o autorice el Usuario y solucionar los Cargos.

Los fondos provisionados por el Usuario en su CPF respectiva solamente podrán ser destinados por CMPD a efectuar los pagos resultantes del uso de Copec Pay al cargo de las comisiones que procedan o al reembolso de los recursos recibidos, en los casos que correspondan.

Sección 2.2 Mecanismos de Provisionamiento de Fondos. La CPF es una cuenta de depósito nominativa, no bancaria y que no da pie a operaciones de crédito de dinero. El Usuario es responsable de contar con suficiente Saldo Disponible en la CPF cada vez que instruya a CMPD pagar sus Transacciones y Transferencias con Copec Pay, y cubrir completamente los Cargos – de acuerdo con lo regulado en el Artículo Octavo de este Contrato.

El Usuario podrá acreditar abonos a su CPF mediante el depósito o la remesa de fondos desde una cuenta corriente bancaria de depósito a la vista, de crédito o una cuenta de provisión de fondos. Con todo, los mecanismos de abono a la CPF podrán ser definidos en cualquier tiempo por CMPD, como asimismo incluir mecanismos nuevos o alternativos. En cualquier caso, para acreditar abonos en la CPF, el Usuario deberá autenticarse ingresando su PIN.

CMPD abonará los pagos recibidos a la CPF del Usuario de manera inmediata y los fondos provisionados se representarán como un saldo o unidades de valor virtuales



expresados en pesos. El Usuario tendrá un tope máximo para abonar a su CPF que alcanza la suma de \$500.000 (quinientos mil pesos).

Sección 2.3 Custodia de los Fondos en la CPF. CMPD es la depositaria de los dineros abonados en la CPF y se obliga a su custodia manteniendo el Saldo Disponible de forma segregada a los bienes y derechos que forman parte del haber ordinario de su patrimonio propio. Los fondos depositados en la CPF, en tanto no sean debitados por el Usuario, o aplicados para cubrir los Cargos, deberán ser mantenidos en una cuenta corriente bancaria a nombre de CMPD separada de los fondos de su patrimonio ordinario; sin perjuicio de la facultad de CMPD para usar dichos fondos en las inversiones autorizadas por la Ley para constituir las reservas de liquidez que dispone el Banco Central de Chile como se indica en la sección 2.6 de este Contrato. El depósito convenido en este Contrato tiene el carácter de gratuito. El Saldo Disponible en la CPF no devenga intereses ni reajustes. Además, CMPD se obliga procesar el Saldo Disponible en la CPF del Usuario en registros segregados nominativos.

CMPD, en virtud de este depósito –y del mandato regulado en el Artículo Cuarto– anotará en cuenta, de manera electrónica e inmediata, cada giro o abono de modo que el Saldo Disponible refleje inmediatamente cualquier provisionamiento de fondos, Transacción o Transferencia.

Sección 2.4 Origen de los Fondos. CMPD se reserva el derecho a solicitar al Usuario información respecto de los fondos depositados y el origen de cuentas enroladas, con la finalidad de conocer el origen de éstos para dar cumplimiento a las Normas LDFT. Lo anterior es, por este acto, aceptado por el Usuario quien se obliga a proporcionar dicha información de manera completa, veraz y actualizada.

Sección 2.5 Responsabilidad del Depositario. Sin perjuicio de lo dispuesto por la Ley N° 20.009, CMPD responderá de la mantención y custodia de fondos depositados, hasta de culpa leve.

Salvo las excepciones facultadas por la Ley, CMPD mantendrá los fondos abonados en la CPF custodiados bajo una cuenta corriente bancaria especialmente dispuesta al efecto y bajo su nombre. A mayor abundamiento, la Ley dispone la obligación de CMPD de supervigilar la correcta custodia de dichos fondos, como asimismo a implementar políticas y protocolos de control y monitoreo de riesgos que pudieran afectar la preservación de estos recursos; configurándose, por lo tanto, una obligación de medios, pero no de resultados. En consecuencia, el Usuario entiende y acepta que CMPD no asume obligación o responsabilidad individual, subsidiaria, conjunta o solidaria alguna derivada directa o indirectamente del depósito o transferencia de fondos a terceros que participen en la custodia o en los procesos de operación de Transacciones o Transferencias, o del abono de los fondos en la CPF por causas inimputables o fuera del control de CMPD y atribuibles exclusivamente al hecho o acto de tales terceros, incluyendo el efecto de la fuerza mayor o caso fortuito que pudiera afectarles.

Sección 2.6 Inversión Autorizada de Fondos. CMPD puede invertir fondos en su propio beneficio, pero sujeto a reglas establecidas por Banco Central de Chile en el Anexo N° 2 del Capítulo III.J.1.3. de las Normas Financieras sobre Emisión de Tarjetas de Pago con Provisión de Fondos.

Sección 2.7 Cargos de Depósito. CMPD no es responsable del proceso de pago ni de los cargos asociados al banco y/o bancos intermediarios, o emisores de medios de pago, causados en el procesamiento de remesas para el abono de fondos en la CPF. El Usuario entiende y acepta que estos cargos de terceros no son de responsabilidad de CMPD y, por lo tanto, la remesa será acreditada en su CPF descontada del cargo de tercero y su Saldo Disponible reflejará el monto neto respectivo.

Sección 2.8 Retiro de Fondos. El Usuario podrá, en todo momento, solicitar a CMPD la transferencia total o parcial del dinero provisionado en la CPF hacia su cuenta bancaria asociada o requerir la emisión de vale vista bancario nominativo a su nombre.

CMPD se obliga a autorizar, ejecutar y cumplir dicha solicitud de manera inmediata, quedando esta solicitud subordinada a su facultad de consolidar y compensar créditos y débitos que el Usuario mantuviere con CMPD, con la salvedad de aquellas Transacciones o Transferencias que deban ser demoradas en cumplimiento de obligaciones legales, regulatorias o limitaciones operativas fuera del control de CMPD.

El Usuario acepta y autoriza a CMPD a consolidar transacciones, compensando créditos y débitos, cargar a la CPF cualquier deuda directa o indirecta vencida (incluyendo Cargos autorizados de manera automática y periódica) al momento de solicitarse por parte del Usuario el retiro de fondos parcial o total. La compensación de créditos y débitos en la CPF se regula en el Artículo Octavo de este Contrato.

Sección 2.9 Caducidad de Depósitos y Secreto Bancario. Los fondos provisionados por el Usuario en la CPF estarán sujetos a las normas sobre caducidad de los depósitos establecidas en el artículo 156 de la Ley General de Bancos y, tanto los depósitos, sus montos como el Saldo Disponible están protegidos por el secreto bancario dispuesto en el artículo 154 del mismo cuerpo legal ya citado.

### ARTÍCULO TERCERO PRESTACIÓN DE SERVICIOS ASOCIADOS AL USO DE LA CPF

Sección 3.1 Prestación de Servicios del Sistema. Adicionalmente a los servicios comprometidos en este Contrato, CMPD se obliga a prestar los servicios de emisión de medio de pago, y ejecución, liquidación y conciliación de pagos.

(a) *Servicio de Emisión*. CMPD se obliga a emitir el medio de pago Copec Pay y la apertura de la CPF objeto de este Contrato; esto es, al menos, organizar y mantener la operación técnica de un conjunto integrado de programas electrónicos, computarizados y en línea, permitan al Usuario utilizar Copec Pay como medio de pago del precio o remuneración relacionada a una Transacción o Transferencia, siempre y cuando, éstas se realicen de acuerdo con las condiciones que se establecen en este Contrato.

Para hacer uso del medio de pago, y la CPF asociada y provista por CMPD, el Usuario deberá descargar en su teléfono móvil, la app Copec y enrolarse en Copec Pay y abriendo simultáneamente su CPF asociada, acreditando su identidad mediante el uso de la tecnología de reconocimiento facial y validación biométrica dispuesta por CMPD. De esta forma, CMPD hará disponible para el Usuario, las funcionalidades del Sistema –según esta sea modificada, ampliada o restringida de tiempo en tiempo- al que deberá

acceder a través del Sistema. Una vez enrolado el Usuario en el Sistema, CMPD se obliga a abrir de manera simultánea una CPF que estará inmediatamente disponible para recibir provisiones de fondos; como se describe, detalla y regula en el Artículo Segundo de este Contrato.

(b) *Servicio de Operación.* CMPD se obliga a prestar el servicio de ejecución y liquidación de pagos con la finalidad que el Usuario pueda utilizar, a través de Copec Pay, los dineros depositados en la CPF para extinguir la obligación de pago del precio o remuneración convenida para la ejecución de una Transacción o Transferencia. Para ello, CMPD y el Usuario celebran por este acto un contrato de mandato para la ejecución de pagos que se regula en el Artículo Cuarto de este Contrato. Bajo los términos de este mandato, cada vez que el Usuario instruya a CMPD, éste deberá remesar el monto de dinero previsto –sujeto a la factibilidad técnica y financiera en función del Saldo Disponible- al Comercio o Usuario respectivo según se trate de ejecutar una Transacción o Transferencia. Para estos efectos, CMPD deberá capturar la Transacción o Transferencia, verificar el cumplimiento de los requisitos técnicos necesarios para ejecutar dicha operación, verificar la suficiencia del Saldo Disponible, consolidar la remesa –si fuera el caso-, y dar por pagada la Transacción o Transferencia. El servicio de operación a ser prestado por CMPD corresponde exclusivamente a Transacciones pagadas con el medio de pago de su propia emisión respecto Comercios que hayan contratado directamente con CMPD la afiliación al Sistema para aceptar Copec Pay como medio de pago válido, y Transferencias a un usuario destinatario contratante con CMPD bajo un términos contractuales similares o análogos al presente.

Sin perjuicio de lo anterior, la CPF no será activada sino hasta que CMPD haya identificado debidamente al Usuario dando cumplimiento a las exigencias de conocimiento del cliente y diligencia debida para prevenir el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo que se establecen en las Normas LDFT.

Sección 3.2 Continuidad del Sistema. CMPD se obliga a emplear sus mejores esfuerzos razonables y el cuidado ordinario que le es obligado por la Ley con el fin de propender a que el Sistema opere de manera continua y sin alteraciones o errores. Sin embargo, CMPD no garantiza el acceso y uso continuado e ininterrumpido al Sistema de Copec Pay y la CPF, los cuales pueden verse interrumpidos por dificultades o eventos de orden técnico, o como consecuencia del acto o hecho de un tercero, fuera del control de CMPD o por un hecho constitutivo de fuerza mayor o caso fortuito. CMPD no tendrá responsabilidad alguna por daños o perjuicios que se pudieran generar al Usuario producto de la interrupción, alteraciones o errores que se produzcan en el Sistema por las causas antes mencionadas. Sin perjuicio de ello, CMPD se obliga a implementar políticas y medidas de control de riesgo que le ordena la Ley y en caso de interrupciones, a informarlo prontamente al Usuario indicando los medios alternativos de operación del Sistema, si ello fuera posible; las medidas implementadas o por implementar a fin de recuperar el Sistema y devolver su operatividad ordinaria, y el plazo estimado para tal recuperación.

Los daños ocasionados al Usuario por causa de la interrupción del Sistema y que tengan origen en el hecho o el acto culposo (culpa leve) o doloso de CMPD, serán de responsabilidad de esta última debiendo indemnizar el daño o perjuicio directo que se ocasione al Usuario.

No obstante lo señalado, CMPD podrá, en todo caso, suspender los servicios del

Sistema de acuerdo con la Sección 3.3 de este Contrato; y, asimismo, cualquier pago de Transacciones o Transferencias efectuadas por el Usuario faltando en el cumplimiento de los requisitos o procedimientos dispuestos al efecto por el Contrato o sus documentos complementarios, no importando una modificación o anulación de éstos, ni una renuncia por parte de CMPD de invocarlos.

Sección 3.3 Suspensión o Bloqueo Temporal de Copec Pay. Sin perjuicio de lo dispuesto en la sección precedente CMPD podrá, en cualquier momento, suspender o bloquear temporalmente la operación de Copec Pay cuando detecte la realización de operaciones sospechosas, ilegales, fraudulentas o indebidas, o intento de las mismas, al hacer uso del Sistema. Además, podrá suspender o bloquear el acceso a la CPF ante cualquier circunstancia que haga presumir un riesgo para el Usuario o para el Sistema.

En caso de daños o perjuicios causados por las razones descritas en esta sección, y que no provengan del caso fortuito o de la fuerza mayor, CMPD responderá de culpa leve, salvo que se trate de haber incurrido el Usuario en una conducta de riesgo que obligue a la suspensión temporal o definitiva de Copec Pay o del acceso a la CPF asociada, en cumplimiento de las disposiciones de este Contrato o de las políticas de control de riesgos de CMPD. CMPD podrá reportar de inmediato cualquier actividad que haya ameritado la suspensión o bloqueo a la CMF y a la UAF, de acuerdo con lo prescrito por la Ley.

El Usuario acepta que CMPD instruya restricciones, prohibiciones o suspensiones del uso de Copec Pay o de acceso a su CPF, por motivos de seguridad y estabilidad del sistema de pagos las que serán expresamente reguladas en el Protocolo de Bloqueo, es decir, el protocolo unilateralmente emitido por CMPD, el que podrá ser modificado, refundido, eliminado, restringido o ampliado de tiempo en tiempo. En caso de suspensión o bloqueo del Sistema para el Usuario, CMPD se obliga a actuar con la diligencia debida para reponerlo condicionado al cumplimiento de los hechos o actos que se establecen en el Protocolo de Bloqueo.

Sección 3.4 Delegación de Funciones. El Usuario entiende y acepta que, para la prestación de los servicios aquí establecidos, CMPD podrá contratar dichos servicios y delegar tales funciones, ya sea con Copec o con proveedores de Copec, o con otros contratados directamente por CMPD; sean ellos nacionales o extranjeros. CMPD podrá, especialmente, contratar entidades especializadas en procesamiento y administración de sistemas de transacciones electrónicas.

Sección 3.5 Producción de Materiales de Uso y Modificaciones del Sistema. El Usuario entiende y acepta que bajo los términos y condiciones del Contrato, y sin que ello signifique su modificación, sino su implementación de detalle práctico y técnico, CMPD podrá emitir manuales, instrucciones y normas operacionales destinadas a complementar y adoptar acciones o mecanismos de seguridad o resguardo adicionales en la operación de la CPF, la ejecución de Transacciones o Transferencias para evitar el indebidos o fraudulentos de la CPF o abusar del medio de pago, especialmente, violando las Normas LDFT.

Asimismo, CMPD podrá modificar unilateralmente las modalidades de uso de Copec Pay y la CPF en la medida que ello amplíe sus funcionalidades, o en general implique para el Usuario un mejor aprovechamiento de dichos productos y servicios, o

tenga por objeto optimizar la calidad del servicio, sin que ello derive en un incremento de Cargos para el Usuario o la restricción de sus derechos aquí conferidos.

Cualquier acción realizada de acuerdo con lo descrito en esta sección, será notificada electrónicamente al Usuario a través de la app Copec.

Sección 3.6 Información Sobre Copec Pay y la CPF. El Usuario podrá acceder a la información de Copec Pay y su CPF a través de la app Copec de manera permanente, donde podrá revisar el detalle de su CPF, incluyendo Saldo Disponible, y registro de Transacciones y Transferencias, incluyendo las fechas y Cargos aplicados. Esta información estará disponible en cualquier momento, en tiempo real reflejando el monto de su saldo instantáneamente (*uptime*), y podrá almacenarse y reproducirse según sea necesario.

Sección 3.7 Pago de Transacciones. El valor de cada Transacción y/o Transferencia, y el importe de cualquier Cargo a abonar por su parte bajo este Contrato se deducirán del Saldo Disponible.

El Usuario podrá hacer uso de los servicios de pago de Transacciones hasta la cantidad del Saldo Disponible.

Sección 3.8 Protección de PIN, Claves y Otros Mecanismos: Autenticación. El Usuario será responsable del cuidado de su PIN, claves de acceso o cualquier otro mecanismo de autenticación según lo dispuesto en las Secciones 5.2 y siguientes de este Contrato.

Cada vez que el Usuario intente utilizar la Copec Pay o acceder a su CPF, deberá ingresar su PIN. Siempre que el PIN sea el correcto, CMPD entenderá que es el Usuario la persona que otorga las instrucciones respectivas para realizar las correspondiente Transacción o Transferencia. Lo anterior, sin perjuicio las facultades y deberes de CMPD con relación a la revisión preventiva de Transacciones y/o Transferencias de acuerdo con lo regulado en la Sección 4.3 de este Contrato.

En caso que un Usuario requiera recuperar su clave PIN, éste deberá acreditar su identidad mediante el uso de la tecnología de reconocimiento facial dispuesta por CMPD.

#### ARTÍCULO CUARTO MANDATO IRREVOCABLE

Sección 4.1 Gestión y Pago de Transacciones y Transferencias. Por medio de este acto, el Usuario comisiona y CMPD se obliga a cumplir las instrucciones de pago de Transacciones y Transferencias, según cual sea el caso, con el Usuario cada vez que éste utilice Copec Pay para realizar Transacciones y Transferencias autorizadas. Para efectos de este Contrato, la relación entre CMPD y el Usuario incluye la de un mandato de modo que las reglas y la Ley aplicables les serán exigibles y obligatorias, en las que aquel tendrá el carácter de mandatario, y el último, el mandante. Para el cumplimiento de su mandato, CMPD deberá cumplir con las siguientes gestiones:

(a) *Autenticación y Autorización la Operación.* En el caso de las Transacciones, la autenticación se realizará mediante la validación del PIN del Usuario o a través de la verificación de su identidad por medio de mecanismos de seguridad biométrica. Luego, el Usuario deberá escanear el código QR o de barras arrojado por el Equipamiento dispuesto en el Comercio, lo que permitirá a CMPD dar curso a la solicitud de operación. El escaneo del código QR o de barras por parte del Usuario se efectuará una vez que el Comercio haya ingresado el monto de la Transacción en el Equipamiento. Una vez escaneado el código QR o de barras por el Usuario, la operación será transmitida a la app Copec. En el caso de las Transferencias, el Usuario deberá seleccionar el destinatario, ingresar el monto a transferir y confirmar la Transferencia al destinatario correspondiente en el mismo Sistema.

Al autenticarse el Usuario y ordenar su instrucción de pago de Transacción o de Transferencia, CMPD deberá aprobarla o rechazarla. La aprobación comprende exclusivamente: (i) la validación de la vigencia y disponibilidad operativa de la CPF; (ii) la suficiencia de Saldo Disponible en la CPF para cubrir el pago de la Transacción o de la Transferencia respectiva; (iii) la verificación de identidad del Usuario titular de acuerdo con lo dispuesto en la Sección 3.8; y (iv) cumplimiento de los requisitos dispuestos por las Normas LDFT.

(b) *Perfeccionamiento del Mandato.* La instrucción otorgada bajo el mandato aquí previsto se entenderá perfeccionado al aprobarse y ejecutarse la Transacción o Transferencia por parte de CMPD.

CMPD se obliga a cumplir con dicho mandato de manera gratuita, simultánea, automática e irrevocable. El otorgamiento de la instrucción por el Usuario a CMPD implica tácitamente su autorización irrevocable, pura y simple, para hacer uso del Saldo Disponible en la CPF por su cuenta y orden.

(c) *Acreditación de Pagos y Confirmación de Cumplimiento del Mandato.* Al aprobarse la Transacción o la Transferencia, CMPD se obliga a ingresar o debitar de manera inmediata desde la CPF del Usuario, el monto de la operación respectiva. En el caso de las Transacciones, anotará en cuenta el monto indicado por el Comercio y aceptado por el Usuario al momento de escanear el código QR o de barras, menos los Cargos que sean aplicables. En el caso de las Transferencias, anotará en cuenta el monto indicado por el Usuario y autorizado mediante la selección de contacto y la aceptación a través del ingreso del PIN.

El Usuario entiende y acepta que dichas anotaciones en cuenta electrónica luego expresada en la cartola electrónica de CPF –e.g., registro de abonos, Transacciones y Transferencias y retiros- constituye la rendición de cuentas de CMPD, como mandatario, al Usuario, como mandante. CMPD enviará al Usuario mensualmente, dentro de los primeros quince días del mes, una cartola al correo electrónico proporcionado al momento de enrolarse en Copec Pay, en la que se consignarán todos los movimientos registrados en la CPF.

Sección 4.2 Consolidación de Operaciones; y Compensación de Créditos y Débitos en la CPF. El Usuario acepta y autoriza a CMPD para que en el cumplimiento de su mandato pueda consolidar operaciones, compensando créditos y débitos, y cargar a

la CPF cualquier deuda directa o indirecta vencida –incluyendo Cargos autorizados de manera automática y periódica-, de acuerdo con lo establecido en el Artículo Octavo de este Contrato.

Sección 4.3 Facultades CMPD y Desistimiento del Mandato. Por regla general, de acuerdo con lo dispuesto en la Sección 3.3 de este Contrato, CMPD podrá bloquear o suspender el uso de Copec Pay o el acceso a su CPF, cuestión que incluye su facultad de revisar preventivamente las Transacciones y Transferencias, y rechazar en todo momento una instrucción de gestión y pago instruida por el Usuario.

En particular, CMPD podrá rechazar la instrucción de pago de Transacción o de Transferencia, por las siguientes causas: (i) que exista y continúe cualquier insuficiencia, defecto, error o falla en los sistemas de procesamiento de datos requeridos para la ejecución de la instrucción; (ii) que CMPD cuente con antecedentes que le permitan tener la convicción razonable que el Usuario ha hecho uso o es posible que se haga uso de Copec Pay o su CPF incumpliendo este Contrato o infringiendo la Ley o con el objeto de ejecutar, ocultar o facilitar una conducta que viole las Normas LDFT, o que la Transacción o Transferencia puede estar sujeta al riesgo de fraude del Usuario o que éste pueda usar el medio de pago para ocultar, ejecutar o facilitar una conducta defraudatoria; (iii) que CMPD tenga antecedentes serios y precisos que le permitan sospechar que el Usuario ha proporcionado información falsa, imprecisa o incompleta respecto de sí mismo, del destinatario o de la Transacción o Transferencia respectiva; (iv) que el Saldo Disponible en su CPF respectiva sea insuficiente; (v) que CMPD sea instruida por mandato de la Ley o por autoridad competente, a desistirse del cumplimiento del mandato, ya sea, por requerimiento de las policías, tribunal o cualquier autoridad regulatoria competente, o que le asista la convicción fundada en antecedentes serios y creíbles que permitan estimar que la materialización de la instrucción de pago de Transacción o Transferencia pudiera resultar en una violación de Ley o en un grave e irreparable perjuicio para el Usuario; (vi) que resulte necesario para que CMPD pueda dar cumplimiento a sus obligaciones legales en relación con la lucha contra el lavado de activos o financiamiento del terrorismo; (vii) que CMPD tenga sospechas fundadas o noticia del Usuario respecto de un acceso o uso no autorizado o fraudulento de Copec Pay o su CPF o que se observe en cualquiera de sus características de seguimiento o trazabilidad comparativa con la conducta general del Usuario, que la instrucción de pago no corresponde a una operación ordinaria y cuya ejecución podría comprometer la materialización no autorizada o fraudulenta de una Transacción o Transferencia; (viii) que CMPD cuente con antecedentes serios y creíbles que le permitan concluir que el Usuario está infringiendo o podría intentar infringir la “política de uso de Copec Pay y la CPF”, que emita CMPD al efecto; y (ix) que no sea posible autenticar la identidad del Usuario o que la información relevante de acceso y uso de Copec Pay y su CPF no sea estrictamente concordante con la información de contraste y de autenticación disponible y dispuesta para el uso de la CPF de conformidad con la Política de Uso.

Sección 4.4 Obligaciones del Mandatario. CMPD se obliga a que, una vez recibida la instrucción de pago de Transacciones o Transferencias, y que ésta haya sido autorizada, de forma inmediata se realicen los correspondientes débitos o abonos.

En el caso de las Transacciones, la ejecución del pago se efectuará en la forma indicada por los Comercios, y liberará de cualquier responsabilidad a CMPD, salvo las relacionadas con la correcta ejecución de la instrucción de pago. En el caso de las Transferencias, la ejecución del pago se efectuará anotando el abono en la CPF del

Usuario destinatario, y liberará de cualquier responsabilidad a CMPD, salvo las relacionadas con la correcta ejecución de la instrucción de pago.

CMPD, en ejecución de su mandato de gestión y pago, deberá introducir todas las anotaciones correspondientes a Transacciones y Transferencias en los registros de la CPF, y debitar o acreditar los fondos correspondientes. Asimismo, CMPD se obliga a otorgar confirmación inmediata de la correcta, completa y oportuna ejecución de la instrucción o su rechazo por falta de integridad o alguna de las razones mencionadas en este Contrato.

Sección 4.5 Responsabilidad del Mandatario. CMPD se obliga a responder de culpa leve en el cumplimiento de su comisión. Sin perjuicio de lo anterior, CMPD es del todo ajena al título jurídico o a la obligación que origina la Transacción o Transferencia por lo que no será responsable ni garantizará el cumplimiento de las obligaciones originarias que emanen de las Transacciones o Transferencias que se realicen con Copec Pay.

El Usuario reconoce y acepta que al realizar Transacciones y Transferencias lo hace por su propia voluntad, prestando su consentimiento libremente y bajo su propio riesgo y responsabilidad. CMPD no será responsable por ningún tipo de daño o perjuicio sufrido por el Usuario con relación a las Transacciones y/o Transferencias, sin perjuicio de desplegar sus mejores esfuerzos para ayudar al Usuario en la medida que le resulte razonablemente posible de acuerdo con lo dispuesto en la Sección 6.5. CMPD, en el marco de la ejecución del contrato de mandato, podrá pedir la declaración judicial del derecho de retención, respecto de los bienes del Usuario para caucionar lo que se le deba.

Sección 4.6 Delegación de Procesamiento y Ejecución de Instrucciones de Pago. CMPD se encuentra facultada para, y el Usuario le autoriza a, contratar entidades especializadas en procesamiento y administración de sistemas de transacciones electrónicas, tanto en Chile como en el extranjero, para el procesamiento y ejecución de las instrucciones de pago otorgadas bajo el mandato aquí establecido; todo lo anterior sujeto a la responsabilidad indelegable de CMPD, supeditado a niveles mínimos de servicio y facultades de supervisión, auditoría y toma de control de funciones en caso de mal servicio.

Sección 4.7 Entrega de Información a Entidades Reguladoras. El Usuario declara entender y acepta que, al ser CMPD una entidad regulada por la CMF, se encuentra facultada para entregar información concerniente a las Transacciones y Transferencias efectuadas, ingreso y retiro de dinero del Sistema, como también los saldos globales asociados a las distintas transacciones efectuadas con la CPF, y cualquier otra información que le sea requerida, de conformidad con los deberes de información vigentes en la Ley; como, asimismo, información particular sobre Transacciones y Transferencias que serán de relevancia de conformidad con las obligaciones, requisitos y normas dispuestas por la UAF y las Normas LDFT.

Sección 4.8 Reversiones. CMPD estará facultada para reversar las Transacciones al interior de la Red Copec. Sin embargo, el Usuario entiende y acepta que las Transferencias no podrán ser reversadas.

## ARTÍCULO QUINTO



## ACCESO A LA CPF Y PROTECCIÓN DE USO DE COPEC PAY

Sección 5.1 Cuestiones generales. CMPD se obliga a adoptar todas las medidas de seguridad necesarias para prevenir el extravío, hurto, robo o fraude por parte de terceros con relación a Copec Pay y de acceso a la CPF, y el fraude en las Transacciones y Transferencias.

Para ello, CMPD monitoreará las Transacciones y Transferencias, en especial aquellas que no correspondan al comportamiento habitual del Usuario; asimismo, implementará procedimientos internos de gestión de alertas tempranas de fraude o mal uso, e identificará patrones defraudatorios propios del negocio y operación de Medios de Pago. CMPD alertará al Usuario de posibles fraudes o de sospechas de su ocurrencia – en cualquier estado de comisión o desarrollo, a su criterio-, identificando Transferencias o Transacciones específicas las que serán notificadas mediante un comprobante que se desplegará en el Sistema una vez realizada la operación sospechosa junto con el envío de un correo electrónico con los detalles de la misma.

Sección 5.2 Resguardo del Mecanismo de Autenticación. El Usuario es responsable de proteger su Copec Pay y el acceso a su CPF del uso indebido o por terceros no autorizados. El Usuario se obliga a resguardar y mantener la confidencialidad de todos sus mecanismos de autenticación, como así también su PIN y otros datos biométricos. CMPD, por su parte, se obliga a hacer todos los esfuerzos posibles para evitar el acceso no autorizado de terceros a la CPF del Usuario.

El Usuario acepta y declara entender que en caso de revelar a terceros los mecanismos de autenticación de Copec Pay y su CPF –i.e., compartir o revelar voluntaria o dolosamente su PIN- será responsable del acceso al medio de pago, o del incumplimiento de los términos de este Contrato.

Sección 5.3 Responsabilidad del Usuario. El Usuario es responsable y se obliga a revisar de manera permanente su cuenta en la app Copec, lo que incluye la revisión de su CPF y las anotaciones realizadas por CMPD producto de la gestión y el pago de Transacciones y Transferencias.

El Usuario está obligado a dar aviso inmediato a CMPD en caso de extravío, robo o hurto, y adulteración o falsificación de su PIN, según lo dispuesto la Sección 5.6 de este Contrato. Una vez notificada cualquier pérdida, robo y otro tipo de riesgo, CMPD suspenderá los servicios de medio de pago tan pronto como le sea posible. De acuerdo con la Ley N° 20.009, el Usuario no tendrá responsabilidad alguna por operaciones realizadas con posterioridad al aviso de pérdida, robo o hurto entregado a CMPD.

Ahora bien, el Usuario será responsable de cualquier daño o perjuicio que resulte directamente de cualquier incapacidad de notificar a CMPD del extravío, robo o hurto, y adulteración o falsificación de claves o llaves encriptadas de Copec Pay y su CPF como resultado de su retraso de notificar tales hechos, o por su negligencia en la custodia y aseguramiento del secreto de estos elementos de seguridad. En estos casos, entre otros medios, bastará para probar la absoluta irresponsabilidad de CMPD respecto de estos hechos y sus consecuencias, la exhibición de los registros junto con otros medios probatorios necesarios, de acuerdo con lo establecido la Ley N° 20.009, que den cuenta de la respectiva Transacción o Transferencia autorizada por el Usuario de acuerdo con

las normas de procedimiento, el Protocolo de Uso y el uso de las medidas de autenticación correspondientemente.

El Usuario entiende y acepta que es el único y exclusivo responsable por todas las operaciones efectuadas con Copec Pay y, consecuentemente, su CPF, y se compromete a notificar a CMPD en forma inmediata según lo dispuesto de en la Sección 5.6, de cualquier uso no autorizado de esta, así como del ingreso o de intentos de ingreso por terceros no autorizados, o de hechos sospechosos o anormales de que tome conocimiento en la operación de Copec Pay o del Sistema.

Sección 5.4 Reclamos del Usuario por Operaciones Desconocidas. El Usuario podrá reclamar a CMPD aquellas operaciones de las que desconozca haber otorgado su autorización o consentimiento –según lo establece el Protocolo de Uso-, en el plazo de 30 Días Hábiles siguientes al aviso otorgado a CMPD. El reclamo podrá incluir Transacciones y Transferencias realizadas hasta 120 días corridos anteriores a la fecha del aviso.

Sección 5.5 Verificación de Identidad. CMPD se reserva el derecho a verificar en cualquier momento la identidad del Usuario y otro tipo de antecedentes de conformidad con los estándares de “conocimiento del cliente”, para los fines de evitar el fraude y/o el lavado de activos.

Además, CMPD queda autorizada para en cualquier momento realizar verificaciones electrónicas de la identidad del Usuario directamente o a través de terceros.

Sección 5.6 Canal de Emergencia. En casos de pérdida, hurto, robo, falsificación, adulteración o sospechas de filtración de sus datos de seguridad respecto de Copec Pay y su CPF, el Usuario deberá informar a CMPD a través de su *Centro de Contacto y Servicio al Cliente*, llamando al número telefónico 800 200 354. Este centro de llamados estará disponible continua, permanente y gratuitamente –e.g., 24x365.

Al contactar a CMPD el Usuario deberá proporcionar la información necesaria para poder verificar su identidad. Una vez recibido el reclamo, CMPD entregará al momento de la atención un número de caso al Usuario, y constará la fecha y hora del aviso. CMPD procederá de inmediato a bloquear el uso de Copec Pay, y el acceso a la CPF en los casos que correspondan. Adicionalmente, CMPD enviará al correo electrónico del Usuario el número de caso, y la fecha y hora del aviso.

Sección 5.7 Responsabilidad por Operaciones No Instruidas por el Usuario. Cuando sea procedente, CMPD se obliga a cancelar los cargos y restituir los fondos que se debiten de la CPF del Usuario producto del extravío, hurto, robo o fraude de esta última, de conformidad con los plazos y montos establecidos en la Ley.

Lo anterior, sin perjuicio de los derechos de CMPD en caso de sospechar la existencia de dolo o culpa grave en la denuncia realizada por el Usuario o en caso de haberse incumplido este Contrato de acuerdo con lo dispuesto en la cláusula 5.2.

Sección 6.1 Compromiso de Correcto Uso. El Usuario entiende y se compromete a hacer uso del medio de pago únicamente para fines permitidos por la Ley, y destinado al pago de precio de bienes o remuneraciones por servicios que no sean objetos ilícitos, ni adolezcan de causa contraria a las buenas costumbres, al orden público o la seguridad nacional. Todo Usuario utilizará Copec Pay y accederá a su CPF para asuntos de operación ordinaria y de buena fe, precavido su uso indebido.

Es de la esencia de este Contrato que la CPF sólo puede ser utilizada para efectuar provisiones, Transacciones y Transferencias, y retiro de fondos. El uso de la CPF por el Usuario para un objeto distinto a aquellos contemplados en este Contrato, o abusando de sus características ordinarias, o en violación al Protocolo de Uso, o con fines ilícitos, o destinados a cometer fraude, o de cualquier forma maliciosa o dolosa; constituirá una infracción grave de este Contrato y dará derecho inmediato y unilateral a CMPD darlo por terminado o suspender la operación de la CPF hasta no esclarecer debidamente los hechos que dieron pie a tal medida de precaución.

Asimismo, todo Usuario será responsable de respetar la Ley en todas sus acciones relacionadas con el uso de Copec Pay o el acceso a su CPF, especialmente las disposiciones vinculadas al lavado de activos y financiamiento del terrorismo, trata de personas, tráfico de personas, armas o animales, tráfico de drogas o estupefacientes, armas o explosivos, y propiedad industrial o intelectual, entre otras actividades ilegales que allegarán su responsabilidad.

Se prohíbe, en particular, utilizar Copec Pay o acceder a la CPF para el pago de obligaciones que involucren a menores de 18 años; y la promoción de la violencia física, verbal, intelectual o psicológica, los discursos de odio, la xenofobia o el racismo, maltrato infantil, de género, o la discriminación arbitraria por razones raciales, religiosas, políticas o socioeconómicas.

Sección 6.2 Responsabilidad del Usuario. El Usuario será responsable, relevando de toda responsabilidad a CMPD, por el uso incorrecto, indebido, abusivo, malicioso o fraudulento de Copec Pay por usarlo para el pago de precios o remuneraciones relacionadas con actos jurídicos no autorizados o respecto de bienes o servicios fuera del comercio humano u de objeto ilícito. Lo anterior incluye el uso de Copec Pay que no se encuentra operativo o vigente por cualquier causa.

Sección 6.3 Mecanismos de Consulta y Reclamos de Uso Ordinario. CMPD se obliga a disponer diferentes canales de comunicación ordinarios con el Usuario, con la finalidad de gestionar asuntos propios del uso de Copec Pay y su CPF. Para acceder a este servicio de atención al cliente, el Usuario podrá ingresar a un sitio de preguntas frecuentes, dispuesto tanto en el sitio electrónico oficial de Copec Pay, como en el módulo alojado en la app Copec. Además, podrá realizar llamadas al *Centro de Contacto y Servicio al Cliente* llamando al número telefónico 800 200 354.

Sección 6.4 Centro de Contacto y Servicio al Cliente; Protocolo de Reporte, Contención y Reacción para la Detección de Daño y Remediación. CMPD ha puesto a disposición del Usuario un *Centro de Contacto y Servicio al Cliente* para asistirles en sus inquietudes y solucionar conflictos propios del uso de Copec Pay y su CPF. A través del *Centro de Contacto y Servicio al Cliente* se podrán ingresar reclamos y solicitudes, que serán

recibidas y escuchadas por un *Equipo de Ayuda y Solución de Conflictos*. El *Equipo de Ayuda y Solución de Conflictos* revisará las necesidades e inquietudes del Usuario y desplegará todos sus esfuerzos para darles solución con prontitud y de manera razonablemente suficiente.

En particular, en caso de fallas operacionales, y de acuerdo con lo estipulado en la Sección 3.2 y 3.3 de este Contrato, la capacidad de uso de Copec Pay, o acceso a la CPF por parte del Usuario, podrá verse interrumpido temporal y ocasionalmente. En estos casos, el Usuario podrá informar a CMPD de tal interrupción a través del *Centro de Contacto y Servicio al Cliente* y CMPD desplegará sus mejores esfuerzos para resolver cualquier falla de manera inmediata o darle soporte para cumplir con sus operaciones de pago.

En caso de fracasar las instancias de reclamos internas, el Usuario y CMPD se estarán a lo dispuesto en el Artículo Noveno de este Contrato.

CMPD tiene con el Usuario, un compromiso a firme de buen servicio y, como una obligación de medios, más no de resultados, se compromete a otorgarle un servicio completo, correcto y oportuno. Para verificar la suficiencia de su servicio y la respuesta de su Equipo de Ayuda y Solución, o la calidad de la asistencia del *Centro de Contacto y Servicio al Cliente*, CMPD podrá enviar o contactar por cualquier medio al Usuario para poner a su disposición y voluntad, una encuesta de servicio que servirá a CMPD para fines estadísticos y de mejora continua de sus servicios. En ningún caso estas encuestas podrán ser usadas para justificar la terminación de la vigencia de este Contrato o modificar sus condiciones haciéndolas más gravosas.

Sección 6.5 Conflictos con Comercios o con Destinatarios de Transferencias. El Usuario acepta y declara entender que CMPD no tiene ni tendrá responsabilidad alguna por los conflictos que puedan surgir con relación a los actos jurídicos o negocios entre el Usuario y el Comercio, o entre Usuarios y que dan lugar a las Transacciones y Transferencias que se le han instruido realizar.

En el caso de las Transacciones, todo Comercio se ha obligado a capacitar a sus trabajadores y a adoptar las medidas de resguardo y custodia del Equipamiento para efectuar operaciones con Copec Pay. De acuerdo con lo anterior, si se detectare la ejecución de Transacciones fraudulentas o indebidas, el Comercio podrá negar a un Usuario el uso de su Copec Pay.

En caso de ocurrir algún tipo de conflicto entre el Usuario y el Comercio, CMPD desplegará sus mejores esfuerzos para ayudar al Usuario en la medida que le resulte razonablemente posible. En caso de conflictos imposibles de resolver por parte de CMPD producto de Transacciones, el Usuario será responsable del pago, sin perjuicio de su derecho a resolver las controversias directamente con el Comercio. Sin perjuicio de lo anterior, CMPD no tendrá responsabilidad alguna en caso que un Comercio se niegue a aceptar el pago de Transacciones mediante el uso de su Copec Pay.

Sección 6.6 Denuncias. Los Usuarios deben reportar las operaciones ilegales o sospechosas de las que tomen conocimiento durante el uso u operatoria de Copec Pay o su CPF comunicándose al Centro de Contacto y Servicio al Cliente o al sitio web <http://www.appcopec.cl/copecpay>.

ARTÍCULO SÉPTIMO  
PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y PRIVACIDAD

CMPD está comprometida con el correcto uso, almacenamiento y transmisión de datos de los Usuarios en él y durante el uso de Copec Pay o de su CPF; para lo que se obliga a resguardar debidamente su privacidad y el secreto de sus operaciones y Saldo Disponible según lo dispone la Ley.

El objetivo principal de la Copec Pay es brindarle a los Usuarios un servicio de medio de pago de alto nivel. En este sentido, y conforme a la legislación vigente sobre Protección a la Vida Privada y los más altos estándares internacionales sobre protección de datos, CMPD resguardará los datos de los Usuarios mediante procesos accesibles y transparentes de acuerdo con lo regulado en la Política de Privacidad de Datos Copec Pay y, en lo concerniente a la app Copec, la Política de Privacidad de Copec S.A.

ARTÍCULO OCTAVO  
COMISIONES Y COSTOS

La contratación y el uso de Copec Pay, como así también la apertura, mantención, acceso, transacciones y gestión de su CPF, no tienen costo, cargo ni comisión asociada para el Usuario.

En caso de aplicarse cargos o comisiones, o de incluirse nuevos servicios o funcionalidades sujetas a un cargo para el Usuario, éstos les serán debidamente notificados e informados, y su cobro estará sujeto a los impuestos que correspondan de acuerdo con la ley.

ARTÍCULO NOVENO  
RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y LEY APLICABLE

Este Contrato se rige bajo las leyes de la República de Chile. Cualquier dificultad o controversia que se produzca derivada de la aplicación, interpretación, duración, validez o ejecución de este Contrato o sus Anexos, o cualquier otro motivo será sometida al conocimiento y fallo de los tribunales ordinarios de justicia o del juzgado de policía local competente, según cual sea el caso.

Este contrato no cuenta con sello SERNAC, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 55 del Decreto con Fuerza de Ley N° 3 del Ministerio de Economía Fomento y Turismo de 2019 que Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

ARTÍCULO DÉCIMO  
MISCELÁNEOS

Sección 10.1 Entrada en Vigencia. Este Contrato entrará en vigor una vez aceptado electrónicamente por el Usuario, será de plazo indefinido y se extenderá hasta su

cancelación conforme a la Sección 10.4 o se resolverá de conformidad el Artículo Noveno.

Sección 10.2 Modificaciones del Contrato. CMPD podrá modificar en cualquier momento este Contrato. Para ello, notificará los cambios al Usuario por medio de una notificación por medio de la app Copec o bien por correo electrónico y mediante su publicación en el sitio electrónico, indicando la fecha de la última modificación.

Las modificaciones comenzarán a regir 30 días corridos desde su publicación en el sitio web. Dentro de los 30 días siguientes a la publicación de las modificaciones introducidas, el Usuario podrá rechazar las mismas en la casilla dispuesta para dichos efectos en la misma app Copec. En caso de rechazar, quedará disuelto el vínculo contractual. Vencido este plazo, se considerará que el Usuario acepta los nuevos términos y el contrato seguirá vigente.

Los Términos y Condiciones modificados serán aplicables a toda instrucción de Transacción y Transferencia que se celebre con posterioridad a la notificación al Usuario.

Sección 10.3 Inacción. El hecho que CMPD no actúe respecto al incumplimiento de cualquiera de las obligaciones que emanan respecto del Contrato por parte del Usuario u otros no implica una renuncia a su derecho a actuar con respecto a incumplimientos posteriores o similares.

Sección 10.4 Término del Contrato; Cierre de CPF. El Usuario podrá terminar este Contrato por cualquier motivo y en cualquier momento sin previo aviso, notificando a CMPD a través del *Centro de Contacto y Servicio al Cliente*. La terminación de este contrato no implica la terminación del enrolamiento de la app Copec, de la cual el Usuario seguirá siendo cliente.

Para poner término a este Contrato es necesario que la parte que pretende su terminación no adeude a la otra ni a terceros involucrados en las operaciones el cumplimiento de alguna obligación. El término de este contrato implicará el cierre de la CPF, pero no suspenderá el cumplimiento de las instrucciones de pago efectuadas por el Usuario y autorizada por CMPD al momento de notificar la rescisión. Además, se eliminarán todos los datos personales de los Usuarios vinculados a la CPF, sin perjuicio de aquellos que, conforme a la regulación aplicable al giro de CMPD, deban mantenerse en sus registros por un plazo superior.

En caso de incumplimiento grave del Usuario a las condiciones establecidas en este Contrato o en la Ley, CMPD podrá cesar la prestación de servicios de la CPF y del medio de pago sin responsabilidad ulterior para dicha parte, y poner término a este Contrato sin necesidad de aviso previo; reservándose para todos los efectos legales y contractuales a que hubiere lugar, el derecho de reclamar los daños y perjuicios que tal incumplimiento le hubiere causado. Sin ser excluyentes de lo antedicho, serán causales de terminación de este Contrato en la forma precedentemente descrita, las siguientes: (i) el intento fraudulento de realizar Transacciones y Transferencias sin Saldo Disponible suficiente; (ii) falta de uso de la CPF por más de un año; (iii) falta de pago de Cargos de acuerdo con lo establecido en el Artículo Octavo; (iv) uso malicioso de Copec Pay o su CPF, de acuerdo con lo establecido en este Contrato; (v) falta de entrega de información o reporte de antecedentes personales falsos, incompletos o desactualizados; (vi) muerte del Usuario o su insolvencia declarada; y (vii) ejecución de actos en contravención a lo dispuesto por las Normas LDFT.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo precedente, CMPD se obliga a entregar información completa y precisa al Usuario cuyo medio de pago o CPF haya sido bloqueado respecto del motivo de la decisión a través del correo electrónico informado por el Usuario. El Usuario tendrá derecho a presentar un reclamo de acuerdo con lo dispuesto en la Sección 6.3 del Contrato. Adicionalmente, CMPD se reserva el derecho de iniciar las acciones judiciales o extrajudiciales que estime pertinentes.

Sección 10.5 Avisos, Comunicaciones y Notificaciones. Salvo que se establezca en este Contrato una forma distinta de comunicación, todo aviso, notificación o comunicación entre las Partes, que sea necesaria en virtud de este Contrato, se tendrá por cumplida de la siguiente manera: En el caso del Usuario, tales avisos, notificaciones y comunicaciones deberán ser enviados por parte de CMPD al correo electrónico registrado por el Usuario. En el caso de CMPD, tales avisos, notificaciones y comunicaciones deberán ser enviados por parte del Usuario por medio del sitio web o bien a través del Centro de Contacto.

Los medios de comunicación informados por las Partes subsistirán hasta la constitución y notificación a las restantes Partes de nuevos medios de comunicación, para los efectos de este Contrato.

Al utilizarse correo electrónico, y para los efectos probatorios, el instrumento respectivo deberá contar con los atributos usuales de identificación del remitente y destinatario y de acuse de recibo, en su caso. Toda notificación recibida en un día que no sea día hábil o fuera de horas de oficina se tendrá por recibida en el día hábil inmediatamente siguiente.

Sección 10.6 Cesión; Indivisibilidad y Solidaridad. Las Partes convienen que el presente Contrato es ejecutado entre ellas teniendo en especial atención la identidad y las capacidades de la otra, de manera que los obligaciones y derechos aquí establecidos se hacen entendiendo este Contrato como uno *intuito personae*. En consecuencia, ni el presente Contrato ni los derechos o créditos que de él emanan, podrán ser cedidos, enajenados o transferidos a cualquier título o por cualquier causa, salvo con ocasión de una reestructuración societaria del grupo de empresas al que pertenece CMPD en caso que ella intentara la cesión y sólo en la medida que cuente con el consentimiento previo, expreso y por escrito del Usuario, el que no podrá ser denegado ni demorado sin justificación razonable.

Las Partes declaran que todas las obligaciones contenidas en este Contrato las obligan a ellas mismas y a sus cesionarios, comuneros o sucesores a cualquier título, ya sea que tal calidad la adquieran por disolución, quiebra, fusión, división, terminación o bajo cualquier otra forma, en forma indivisible. Las disposiciones de esta Sección deberán ser expresamente aceptadas y adheridas por cualquier cesionario de las Partes.

Sección 10.7 Copias. El presente Contrato se otorga electrónicamente la versión aceptada por el Usuario –firmada digitalmente- quedará alojada y custodiada en los sistemas de CMPD accesible continua y completamente por el Usuario para su consulta en todo tiempo a su demanda inmediata. Adicionalmente, una copia del mismo se ha hecho llegar al correo electrónico registrado del Usuario, para su referencia expedita. En

el evento de existir alguna discrepancia entre las citadas copias, prevalecerá la entregada al Usuario. Igual procedimiento será seguido con toda modificación, la que deberá generar una versión oficial debidamente modificada, actualizada y refundida.

Sección 10.8 Definiciones: Encabezados e Índice. En este Contrato, a menos que se especifique lo contrario, las palabras y expresiones escritas en mayúscula que no sean inicio de párrafo o a continuación de punto a parte, tendrán el significado que adscribe a cada una de ellas al tiempo de ser definidas e identificadas como tal para lo que siga en adelante del texto de este Contrato.

Los Anexos adjuntos al Contrato y listados en su Índice de contenidos, se entenderán formar parte integral de este Contrato para todos los efectos legales y contractuales a que hubiere lugar; y se interpretarán como un solo y mismo cuerpo sin supresiones, distingos, divisiones ni intercalaciones.

Los títulos, encabezados de cada Artículo y Sección e Índice con una tabla de contenidos, sólo se incluyen para fines meramente referenciales y, por ende, no restringen ni modifican en manera alguna las disposiciones de este Contrato salvo lo referido a la lista de Anexos.

Sección 10.9 Plazos. Todos los plazos establecidos en este Contrato serán calculados de conformidad al Artículo 48 del Código Civil. Los plazos se considerarán de Días Hábiles a menos que se señale expresamente que se trata de días corridos. En caso que el último día de un plazo recayere en un día feriado, feriado bancario en Chile o sábado, tal plazo se extenderá y prorrogará automáticamente y sin necesidad de declaración, certificación, ni aprobación previa de persona o autoridad gubernamental alguna, al día hábil inmediatamente siguiente.

---