

Términos y Condiciones

Tarjeta Física Copec Pay Mastercard

El presente documento constituye un anexo a los términos y condiciones ya firmados por el Usuario, al momento de abrir su cuenta de provisión de fondos Copec Pay ("CPF"), disponibles en www.copecpay.cl, y dicen relación con la emisión de una tarjeta física, asociada a la marca Mastercard, que Copec Pay pone a disposición de todos sus clientes, cuyas condiciones de uso, así como los derechos y obligaciones del Usuario, se regulan a continuación.

Toda la información relativa al uso de la CPF como medio de pago, independiente de que esta sea utilizada a través de App Copec o bien, por medio de la tarjeta física regulada en este documento está contenida en los términos y condiciones de la CPF, ya citados. Asimismo, por tratarse éste de un Anexo, todos los términos definidos en dicho contrato se usarán en el mismo sentido en el presente documento.

En consecuencia, por medio de la aceptación digital del presente documento, a través de App Copec, el Usuario consiente expresamente en que Copec Pay emita una tarjeta física a su nombre (nominativa), la cual le permitirá realizar compras presenciales tanto nacionales como internacionales con cargo a su CPF.

I. Descripción general del producto

Copec Pay emitirá a nombre del Usuario una tarjeta de prepago bajo la marca Mastercard ("Tarjeta"), la cual estará habilitada y disponible únicamente en formato físico, permitiéndole realizar compras presenciales tanto nacional como internacionalmente, sea en pesos chilenos o en moneda extranjera. El Usuario podrá comprar bienes, contratar y pagar servicios en todos aquellos comercios presenciales, que acepten tarjetas de prepago Mastercard como medio de pago.

De conformidad con lo anterior, el Usuario entiende y acepta que la Tarjeta es una tarjeta de prepago que sólo podrá ser utilizada con cargo al saldo que el Usuario tenga disponible en su CPF y, por lo tanto, en ningún caso está disponible su utilización bajo la modalidad de crédito o sobregiro. En caso de que el Usuario no tenga saldo suficiente disponible en su cuenta para una determinada compra, esta será rechazada y no será cargada a la CPF ni aún en forma parcial. Será responsabilidad del Usuario verificar que cuenta con el saldo suficiente para realizar las compras que requiera tanto nacional como internacionalmente.

II. Activación de la Tarjeta

- A. Aceptación de los Términos y Condiciones: Para poder activar la Tarjeta, el Usuario debe aceptar los términos y condiciones asociados a este producto, los cuales se disponen en el proceso de activación para su lectura y

aceptación por medios electrónicos. Una copia de los mismos se enviará al correo del Usuario una vez finalizado el proceso de activación.

- B. Autorización con PIN/huella/faceID: El Usuario debe ingresar su PIN de seguridad, huella dactilar o face ID, según la configuración que haya establecido en su dispositivo móvil, para así validar su identidad previo a la emisión de su Tarjeta.
- C. Resguardo ante caídas del servicio de activación: CMPD hará todo lo posible por proveer un servicio estable y continuo para la utilización de sus productos. Sin perjuicio de lo anterior, en caso de que excepcional y eventualmente se presenten intermitencias en el proceso de activación (demora en el mismo o caídas de servicio), CMPD le indicará al Cliente cómo proceder.
- D. Datos de la Tarjeta: Una vez que el Usuario ha activado su Tarjeta exitosamente, por su seguridad esta se visualizará por defecto con sus datos parcialmente ocultos. Para poder ver la totalidad de los datos, el Usuario deberá seleccionar el botón “ver datos” y autorizar esta acción con su respectivo método de autenticación, con el objetivo de validar la identidad del Cliente.

III. Uso de la Tarjeta

- A. Saldo disponible: Como ya se señaló, el saldo del que dispone el Usuario para utilizar su Tarjeta como medio de pago corresponde al saldo de su CPF en pesos chilenos (CLP). Por lo tanto, el Usuario no dispone de un saldo distinto en moneda extranjera para compras internacionales, sino que se trata del mismo saldo disponible en su CPF.
- B. Conversión de moneda extranjera a peso chileno (CLP):
 - 1. *Saldo referencial en dólares de los Estados Unidos de Norteamérica (US\$)*: CMPD podrá, a su discreción, ofrecer al usuario una visualización de su saldo convertido a dólares de los Estados Unidos de Norteamérica para facilitar el cálculo del mismo según el tipo de cambio vigente en los sistemas de Copec Pay. En caso de que esta funcionalidad esté operativa, el cálculo será meramente referencial dadas las fluctuaciones que tiene el tipo de cambio en el mercado, pudiendo así ser diferente al efectivamente aplicado al momento aprobar y confirmar la transacción.

En consecuencia, el saldo referencial en dólares de los Estados Unidos de Norteamérica es producto del cálculo del saldo disponible en la cuenta de provisión de fondos dividido por el valor referencial del dólar al momento de su consulta.

- 2. *Tipo de cambio*: Para las compras internacionales, en una moneda diferente a la local (CLP), el tipo de cambio es definido por Copec Pay y toma como referencia las variaciones diarias que tiene el dólar en el mercado.

- C. Compras Nacionales (presenciales): El Usuario podrá usar la Tarjeta en todos aquellos comercios presenciales que acepten pagos con tarjeta de prepago Mastercard, en cuyo caso el precio será descontado del saldo de su CPF. Se considera una compra nacional aquella que se realiza a una empresa con domicilio en Chile. Ello no aplica a aquellas empresas que teniendo domicilio en Chile, realizan el cobro a través de una filial o empresa relacionada internacional. En dicho caso la compra se considerará internacional, según se explica a continuación.
- D. Compras Internacionales (presenciales): El Usuario puede utilizar su Tarjeta como medio de pago para compras en comercios internacionales presenciales que acepten Mastercard. Se considera una compra internacional presencial aquella (i) que se realice fuera del territorio nacional; (ii) en la que el monto venga en dólar Americano u otra moneda extranjera, y/o (iii) bien que la empresa proveedora del bien o servicio tenga domicilio en el extranjero . Al momento de la compra, Copec Pay hará la conversión del precio del producto o servicio en moneda internacional a pesos chilenos (CLP) en base al tipo de cambio de ese momento y debitará dicho monto de la CPF del Usuario.

En caso de que el usuario reciba un abono a la tarjeta que provenga de una moneda extranjera, el valor abonado en moneda nacional (CLP) corresponderá al monto calculado en base al tipo de cambio definido por CMPD al momento de la recepción.

- E. Saldo insuficiente: En caso de que el Usuario no tenga saldo disponible en su CPF o este sea insuficiente para pagar por el bien o servicio contratado, la transacción será rechazada y no podrá ejecutarse con este medio de pago sino hasta que el Usuario recargue el saldo de su CPF por alguno de los medios habilitados por Copec Pay.
- F. Historial y cartola de transacciones: Todas las compras realizadas con la Tarjeta se verán reflejadas en el historial de transacciones de la aplicación. En la cartola, solo se verán reflejadas las compras realizadas con la Tarjeta que se encuentren confirmadas por Mastercard la cual se envía mensualmente al Usuario.

Impuestos y cargos asociados a la compra: Se entenderá parte del precio y, por lo tanto, del monto que se debitará de la CPF del usuario, cualquier cargo o impuesto asociado a la compra del bien o servicio, y que sea de cargo del Usuario (IVA, gastos de envío, costos de aduana, seguros asociados al producto o servicio adquirido, entre otros).

- IV. **Bloqueo/Desbloqueo:** El Usuario dispone de una opción en la App Copec que le permite generar un bloqueo temporal de su Tarjeta. Esta acción puede ser revocada por el mismo Usuario produciendo el desbloqueo inmediato de la Tarjeta. Para el caso de que el Usuario opte por realizar el desbloqueo de la Tarjeta, este deberá autorizar la acción con su PIN/huella/faceID.

Asimismo, también es posible solicitar el bloqueo de la Tarjeta, llamando al Centro de Contacto y Servicio al Cliente donde se validará la identidad del Usuario y se procederá a ejecutar su solicitud. Por su parte, nuestras áreas de fraude, riesgo u operaciones, por motivo de prevención de fraude o por incumplimiento de los presentes términos y condiciones, también están habilitadas para bloquear la Tarjeta.

Dependiendo del tipo de bloqueo, el Cliente dispondrá de una opción de desbloqueo en su aplicación, o deberá llamar a nuestro Centro de Contacto y Servicio al Cliente para solicitar el desbloqueo de su Tarjeta.

- V. Eliminación:** El Usuario podrá solicitar la eliminación de su Tarjeta en cualquier momento, comunicándose con el Centro de Contacto y Servicio al Cliente de Copec Pay. Por su parte, nuestras áreas de fraude, riesgo u operaciones podrán eliminar la Tarjeta por motivos de prevención de fraude o por incumplimiento de los términos y condiciones. Todos los cargos y abonos realizados a la Tarjeta que ya fue eliminada serán rechazados.

Una vez eliminada la Tarjeta, el usuario podrá adquirir y activar una nueva, siempre y cuando no haya cumplido el límite máximo de activaciones mensuales, el cual será informado en la aplicación, o bien, en caso de incumplimiento de los Términos y Condiciones.

La eliminación de la Tarjeta por parte del Usuario implica el término del presente contrato y en caso de querer activar una nueva Tarjeta, deberá aceptar nuevamente los términos y condiciones aplicables a dicho producto. Copec Pay se reserva el derecho de limitar el número de tarjetas que el cliente puede obtener, lo cual será informado oportunamente por los canales oficiales.

No obstante, al ser un producto opcional asociado a la CPF, el hecho de eliminar la Tarjeta física, no necesariamente terminará con el contrato de la cuenta de provisión de fondos y por lo tanto esta se mantendrá vigente, activa y disponible para el uso del Usuario, salvo que por los motivos indicados en los términos y condiciones de dicho producto, esta se encuentre en una situación de bloqueo.

Asimismo, eliminar la Tarjeta física, no eliminará la Tarjeta digital.

- VI. Cambio de clave de Tarjeta física:** El Usuario podrá cambiar la clave de su Tarjeta desde la app Copec, éste deberá autorizar la acción con su PIN de la cuenta/huella/faceID.

- VII. Cargos y comisiones:** La emisión de la Tarjeta física de Copec Pay tiene un costo de \$3.500, pero su uso no tiene cargos o comisiones asociados. Tampoco tiene costos de activación, mantención o cierre.

Sin perjuicio de lo anterior, CMPD podrá establecer un precio menor para la emisión de la tarjeta, o bien decidir no hacer cobro alguno, lo cual aplicará en el caso de ciertos eventos promocionales que CMPD determine, los que serán oportunamente

comunicados a los clientes a través de la App Copec, el sitio web y otros medios que se dispongan al efecto.

VIII. Límites: Los límites de la Tarjeta física están asociados a los límites de la CPF, informados en los términos y condiciones de dicho producto, disponibles en www.copecpay.cl. Copec Pay se reserva el derecho de aprobar o rechazar transacciones con motivo de prevención de fraude o seguridad basado en ciertas variables o comportamientos que se pudieran considerar sospechosos. Ello independiente de los límites previamente establecidos.

IX. Medidas de seguridad:

- a) 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 al medio de pago, y el fraude en las Transacciones.

Para ello, CMPD monitoreará las Transacciones, 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 Transacciones específicas.

Mecanismos de autenticación: CMPD se reserva el derecho de utilizar los mecanismos de autenticación que estime pertinentes al momento de la autorización de las transacciones. Ello puede implicar que sea necesaria o no la participación del usuario al momento de autorizar la transacción.

Resguardo del Mecanismo de Autenticación. El Usuario es responsable de proteger su Tarjeta 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 de la cuenta, clave de la Tarjeta 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 su Tarjeta –i.e., compartir o revelar voluntaria o negligentemente el PIN de su cuenta, su número de Tarjeta, la fecha de vencimiento, CVV, clave de tarjeta y cualquier otro dato de seguridad asociado a este producto- será responsable del acceso o uso fraudulento del medio de pago, o del incumplimiento de los términos de este Contrato.

Responsabilidad del Usuario. El Usuario es responsable y se obliga a revisar de manera permanente los movimientos de su Tarjeta en App Copec.

El Usuario está obligado a dar aviso inmediato a CMPD en caso de extravío, robo o hurto, y adulteración o falsificación de los datos de su Tarjeta, PIN de cuenta o clave de Tarjeta, según lo dispuesto en este anexo. Una vez notificada cualquier pérdida, robo y otro tipo de riesgo, CMPD bloqueará la Tarjeta y CPF del Usuario tan pronto como le sea posible. De acuerdo con la Ley N° 21.234, el Usuario no tendrá responsabilidad alguna por operaciones realizadas por terceros con posterioridad al aviso de pérdida, robo o hurto dado 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 datos de la Tarjeta 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 incluso si de ello resultare el fraude por terceros. 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 que den cuenta de la respectiva Transacción 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 su Tarjeta, y se compromete a notificar a CMPD en forma inmediata según lo dispuesto más adelante, 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 la Tarjeta, la CPF o App Copec.

Reclamos del Usuario por Operaciones Desconocidas. El Usuario podrá reclamar a CMPD aquellas operaciones de las que desconozca haber otorgado su autorización o consentimiento, 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.

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.

Canal de Emergencia. En casos de pérdida, hurto, robo, falsificación, adulteración o sospechas de filtración de sus datos de seguridad respecto de la CPF o la Tarjeta, 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 la Tarjeta y/o la CPF. Adicionalmente, CMPD enviará al correo electrónico registrado del Usuario el número de caso, y la fecha y hora del aviso.

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 la Tarjeta, 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 fraude en la denuncia realizada por el Usuario o en caso de haberse incumplido este Contrato de acuerdo con el estándar de responsabilidad de culpa leve.

Responsabilidad del Usuario. El Usuario será responsable, relevando de toda responsabilidad a CMPD, por el uso incorrecto, indebido, abusivo, malicioso o fraudulento de la CPF y por usarla en 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 aquella CPF que ha perdido su vigencia por cualquier causa y habilita a CMPD, en cualquiera de estos casos, a bloquear o eliminar la tarjeta y/o la CPF respectiva de forma unilateral.

X. Terminación: Este contrato quedará sin efecto una vez que la Tarjeta haya cumplido su fecha de vencimiento; cuando el usuario elimine voluntariamente su tarjeta, o bien, cuando por motivos de fraude o incumplimiento de los Términos y Condiciones, Copec Pay decida eliminar la Tarjeta según lo explicado previamente.

Dado que la emisión de la Tarjeta depende de que el Usuario previamente haya abierto una CPF Copec Pay, en caso de cerrarse dicha cuenta, terminando el contrato entre el Usuario y CMPD respecto de ese producto, necesariamente terminará el contrato asociado a la Tarjeta, en cuyo caso esta será eliminada.

XI. Canales de atención

CMPD dispondrá de diferentes canales de comunicación con el Usuario, con la finalidad de gestionar asuntos propios del uso de la CPF y la Tarjeta. 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 la CPF, como en el módulo de la CPF alojado en App Copec. Además, podrá realizar llamadas al Centro de Contacto y Servicio al Cliente llamando al número telefónico 800 200 354.

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, la capacidad de uso de, o acceso a la CPF y/o la Tarjeta por parte del Usuario, podrá verse interrumpida 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.

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.