



CONTRATO DE TÉRMINOS Y CONDICIONES TU TURNO

El presente documento establece los términos y condiciones bajo los cuales los usuarios podrán acceder y utilizar los servicios proporcionados por **Tu Turno**, propiedad de GRUPO NOVASYSTEMS C.A (en adelante, "La Empresa"), domiciliada en la ciudad de Caracas, inscrita ante el Registro Mercantil IV del Distrito Capital, bajo el N.º 16 Tomo 244-A, con Registro Único de Información Fiscal (R.I.F.) J-506000636.

El uso de la plataforma web y aplicación móvil implica la aceptación plena y sin reservas de estos términos y condiciones.

CONSIDERACIONES:

Tu Turno es una plataforma tecnológica administrada y operada por la sociedad mercantil **GRUPO NOVASYSTEMS C.A.**, enfocada exclusivamente en la gestión y organización de un San, facilitando la interacción entre los participantes bajo los términos y condiciones establecidos en la plataforma.

Tu Turno no es una institución del sector bancario, no realiza actividades de intermediación financiera ni opera como una pasarela de pago. El uso de la plataforma no implica la prestación de servicios financieros, crediticios o de captación de fondos de terceros

DEFINICIONES

San: Es un mecanismo de ahorro colectivo en el que un grupo de personas acuerda realizar aportes monetarios periódicos. En cada ciclo, un participante recibe el total acumulado hasta ese momento, permitiendo así el acceso a una suma de dinero sin necesidad de financiamiento externo.

Tu Turno: Plataforma digital administrada por GRUPO NOVASYSTEMS, diseñada para facilitar la organización y gestión de un San. A través de **Tu Turno**, los usuarios pueden registrarse, seleccionar un plan de aportes, participar en el proceso de asignación de turnos mediante un software de sorteo automatizado, y recibir los fondos acumulados de acuerdo con el orden establecido.

El Usuario: Persona natural mayor de 18 años que, tras completar el registro en la plataforma web o aplicación móvil de **Tu Turno**, acepta los términos y condiciones establecidos en el presente documento y participa activamente en el San.

Plan de Aporte: Modalidad elegida por el usuario que determina el monto y la frecuencia de los aportes dentro del sistema de ahorro colectivo de **Tu Turno**. Cada plan establece las condiciones bajo las cuales los fondos son acumulados y distribuidos entre los participantes.

Software de Sorteo Automatizado: Herramienta tecnológica utilizada por **Tu Turno** para asignar de manera aleatoria y transparente el orden en el que los participantes recibirán los fondos acumulados en el ciclo correspondiente, garantizando imparcialidad en la selección.

PRIMERA: SERVICIO

Tu Turno es una plataforma digital que facilita un mecanismo de ahorro colectivo denominado “San”, donde un grupo de personas acuerda aportar periódicamente una suma de dinero, y posteriormente, un participante recibe el total acumulado en un período determinado.

SEGUNDA: REGISTRO Y CUENTAS DE USUARIO

Para acceder a los servicios de **Tu Turno**, el usuario deberá cumplir con los siguientes requisitos.

- Poseer un teléfono inteligente compatible con la aplicación.
- Descargar la aplicación **Tu Turno** desde la tienda oficial correspondiente.
- Ser mayor de 18 años.
- Validar su dirección de correo electrónico y número de teléfono celular.
- Asegurarse de no utilizar un número de teléfono celular previamente registrado en **Tu Turno**.
- Conceder los permisos necesarios para el correcto funcionamiento de la aplicación.
- Aceptar los presentes términos y condiciones.

El usuario no podrá hacer uso de la aplicación hasta que su perfil haya sido completamente verificado y aprobado por **Tu Turno**.

TERCERA: VALIDACIÓN DE IDENTIDAD Y APROBACIÓN

Para completar el registro y obtener la aprobación para utilizar la plataforma, el usuario deberá cargar los siguientes documentos e imágenes:

- Cédula de identidad vigente.
- Registro Único de Información Fiscal (RIF).
- Fotografía tipo selfie

La Empresa se reserva el derecho de verificar la autenticidad de la información proporcionada y rechazar solicitudes de registro que no cumplan con los requisitos de validación.

CUARTA: SELECCIÓN DE PARTICIPANTES Y ORDEN DE RECEPCIÓN DEL FONDO

El orden en el que los participantes recibirán el fondo acumulado será determinado mediante un software de sorteo aleatorio, garantizando transparencia y equidad en la asignación de turnos. Una vez asignado su turno, el usuario se compromete a cumplir con

los aportes establecidos para el correcto funcionamiento del sistema de ahorro colectivo.

QUINTA: PLANES Y CONDICIONES FINANCIERAS

Cada usuario deberá seleccionar un plan de aportes, cuyo valor variará según la modalidad elegida (San Premium o San Básico). **Tu Turno** garantiza el cumplimiento de los compromisos adquiridos, asegurando que cada participante reciba los fondos conforme al ciclo establecido y bajo las políticas de seguridad financiera de la plataforma.

En la modalidad San Premium, los usuarios podrán obtener prioridad en los primeros tres turnos mediante un pago adicional, asignándose los siguientes porcentajes:

1er puesto: 25%

2do puesto: 20%

3er puesto: 15%

El resto de los turnos serán asignados de manera aleatoria por el sistema. El uso de la plataforma tendrá un costo del 15% sobre el monto de la cuota, el cual se sumará al pago de cada usuario.

En la modalidad San Básico, los turnos se asignarán aleatoriamente sin prioridad, y los usuarios deberán pagar sus cuotas conforme a la tasa BCV y las fechas establecidas por la aplicación. El costo del servicio será igualmente del 15% sobre el monto de la cuota.

Tu Turno se reserva el derecho de modificar los costos y porcentajes asociados al uso de la plataforma y a la priorización de los turnos en San Premium, sin necesidad de aprobación previa de El Usuario.

SEXTA: COSTO DE SERVICIO Y GESTIÓN

El uso de la plataforma **Tu Turno** implica el pago de una comisión por gestión y administración, la cual se aplicará sobre los aportes realizados por los usuarios dentro del San.

El porcentaje o monto exacto de esta comisión podrá variar dependiendo del plan seleccionado, la estructura del San y otros factores operativos, y será informado al usuario al momento de su incorporación.

Esta comisión cubre los costos de funcionamiento, seguridad y administración de **Tu Turno**, asegurando el cumplimiento adecuado de los compromisos adquiridos por los participantes.

SEPTIMA: MONEDA DE REFERENCIA Y PAGO

A los fines de facilitar la determinación de los montos de las obligaciones financieras derivadas del presente Contrato, las partes acuerdan utilizar el dólar de los Estados Unidos de América (USD) como unidad de cuenta o moneda de referencia.

No obstante, todos los pagos a realizarse en virtud del presente Contrato se efectuarán en Bolívars, moneda de curso legal en la República Bolivariana de Venezuela.

El tipo de cambio aplicable para la conversión de los montos expresados en USD a Bolívars será el tipo de cambio oficial publicado por el Banco Central de Venezuela (BCV) correspondiente a la fecha efectiva del pago.

OCTAVA - MÉTODOS DE PAGO

Para facilitar la realización de los aportes correspondientes a los planes de ahorro, **Tu Turno** aceptará los siguientes métodos de pago:

1. Transferencias bancarias a las cuentas designadas por **Tu Turno**.
2. Pago Móvil.
3. Depósitos bancarios.
4. Cualquier otro método de pago electrónico o físico que **Tu Turno** implemente en el futuro, previa notificación a los Usuarios.

Tu Turno se reserva el derecho de modificar o suspender temporal o permanentemente cualquiera de los métodos de pago disponibles, notificando a los Usuarios con antelación razonable. Los Usuarios serán responsables de los costos o comisiones asociados a la realización de los pagos a través de los métodos disponibles.

NOVENA: REGISTRO Y NOTIFICACIÓN DE PAGOS

El Usuario se compromete a realizar el registro y/o notificación de sus pagos únicamente a través de la plataforma web o aplicación móvil de **Tu Turno**, siguiendo el procedimiento establecido para la validación de los aportes dentro del san. Una vez que el pago haya sido verificado, la cuota correspondiente aparecerá tildada como pagada en el sistema.

En caso de que El Usuario experimente algún inconveniente para registrar su pago, podrá comunicarse con el equipo de atención al cliente para recibir asistencia y resolver la incidencia.

DÉCIMA: PAGO OPORTUNO DE LAS CUOTAS

Al momento de ingresar a un San a través de la aplicación **Tu Turno**, el sistema indicará a El Usuario las fechas, montos y cantidad de cuotas aplicables.

El Usuario, al aceptar dichos términos, se comprometen a cumplir con el pago de las cuotas de forma oportuna. Las fechas y montos de cada cuota estarán permanentemente disponibles dentro de la aplicación, permitiendo a El Usuario consultar su obligación financiera en cualquier momento.

El pago de las cuotas deberá efectuarse en los plazos establecidos. No obstante, **Tu Turno** concederá un periodo de gracia de hasta siete (7) días posteriores a la fecha límite, durante el cual El Usuario podrá realizar el pago sin penalidades ni recargos adicionales.

DÉCIMA PRIMERA: INDEMNIZACIÓN POR PAGO TARDÍO

En caso de que El Usuario no realice el pago de su cuota dentro del plazo estipulado, deberá abonar una indemnización de 2,5 dólares (USD) por cada cuota atrasada.

El monto de la indemnización se sumará al total pendiente a cancelar y deberá ser cubierto en su totalidad para que El Usuario pueda continuar participando en el San dentro de **Tu Turno**.

Esta indemnización tiene como finalidad resarcir los daños ocasionados por el incumplimiento y activar la garantía para asegurar el pago a los demás usuarios, manteniendo así la estabilidad y el cumplimiento de los compromisos adquiridos dentro de la plataforma.

DÉCIMA SEGUNDA: GESTIÓN DE COBRO

En caso de incumplimiento en el pago de las cuotas dentro de los plazos establecidos, El Usuario deberá cubrir los gastos razonables de cobranza en los que se incurra para la recuperación de los montos adeudados, incluyendo gastos de notificación y costos administrativos necesarios para garantizar el cumplimiento de sus obligaciones dentro del san.

Adicionalmente, por la gestión de cobro realizada, **Tu Turno** aplicará una penalidad correspondiente a una indemnización por la gestión de cobro, la cual será calculada sobre el monto adeudado y deberá ser cancelada junto con las cuotas pendientes. Esta penalidad tiene como finalidad compensar los costos operativos derivados de la recuperación de los pagos atrasados y garantizar la estabilidad del sistema.

Tu Turno se reserva el derecho de establecer un departamento de notificación de cobranzas, encargado de la gestión y seguimiento de los pagos atrasados. La activación de este mecanismo quedará a discreción de la plataforma, dependiendo de la evolución de los casos de mora y la necesidad de aplicar medidas de recuperación de fondos.

DÉCIMA TERCERA: CLUB TU TURNO

1. Club Tu Turno y Categorización de Los Usuarios

Tu Turno ha desarrollado dentro de su aplicación una sección denominada Club **Tu Turno**, mediante la cual LOS USUARIOS acumulan puntos y son categorizados por niveles, en función de su responsabilidad en el cumplimiento de pagos dentro del San.

El sistema de categorización comprende cinco niveles (Nivel 1 al Nivel 5), reservándose **Tu Turno** el derecho de ampliar la cantidad de niveles en el futuro. La asignación de nivel se determina con base en el historial de pagos y el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la plataforma.

2. Monto Límite del San.

El monto límite del San será calculado en función del nivel asignado a cada usuario dentro de la aplicación. Dicho monto será determinado y ajustado por **Tu Turno**, conforme a los criterios internos del sistema, tomando en cuenta el comportamiento financiero del El Usuario en relación con sus aportes y pagos dentro de la plataforma.

3. Cuota Inicial

Para participar en cualquier modalidad del San dentro de **Tu Turno**, El Usuario deberá realizar el pago de una cuota inicial, cuyo monto será definido por la plataforma y podrá variar según el nivel de cada usuario. Esta cuota será condición indispensable para acceder a los beneficios del sistema y garantizar la operatividad del San.

Tu Turno se reserva el derecho de modificar los criterios de asignación de niveles, montos límite y cuotas iniciales, sin necesidad de aprobación previa de El Usuario, conforme a las actualizaciones y mejoras operativas del servicio.

DÉCIMA CUARTA: USO DE LOS SERVICIOS

Los usuarios se comprometen a utilizar la plataforma de manera responsable, respetando las normas establecidas y asegurando el cumplimiento de los compromisos adquiridos dentro del sistema.

DÉCIMA QUINTA: PROTECCIÓN DE DATOS Y PRIVACIDAD

Tu Turno se compromete a tratar la información personal de los Usuarios con la máxima diligencia y confidencialidad, de acuerdo con las leyes y regulaciones aplicables en materia de protección de datos en la República Bolivariana de Venezuela.

La recopilación, uso, almacenamiento y procesamiento de los datos personales de los Usuarios se realizará únicamente con la finalidad de prestar los servicios ofrecidos por **Tu Turno** y mejorar la experiencia del Usuario.

DÉCIMA SEXTA: PROPIEDAD INTELECTUAL

1. Titularidad de **Tu Turno**: **Tu Turno** (incluyendo la plataforma web, la aplicación móvil, el software, el diseño, los logotipos, las marcas, los contenidos y cualquier otro elemento) es propiedad exclusiva de GRUPO NOVASYSTEMS o de sus licenciantes, y está protegido por las leyes de propiedad intelectual aplicables en la República Bolivariana de Venezuela y los tratados internacionales.
2. Uso Permitido: Los Usuarios están autorizados a utilizar **Tu Turno** y su contenido únicamente para los fines previstos en estos T&C y de acuerdo con su funcionalidad. Se prohíbe cualquier uso no autorizado, incluyendo la reproducción, distribución, modificación, copia, venta, o explotación comercial del contenido de **Tu Turno**.

DÉCIMA SEPTIMA: PREVENCIÓN DE LEGITIMACIÓN DE CAPITALES

Tu Turno, en cumplimiento de las medidas de prevención contra la Legitimación de Capitales, el Financiamiento al Terrorismo y la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LC/FT/FPADM), adopta estrictos mecanismos de control para garantizar la seguridad y transparencia en sus operaciones. En este sentido, el usuario reconoce y acepta que **Tu Turno** podrá solicitar información adicional y realizar verificaciones

periódicas a fin de asegurar el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes en materia de prevención de legitimación de capitales.

DÉCIMA OCTAVA: SUSPENSIÓN DE EL USUARIO

Tu Turno podrá suspender temporalmente el acceso del usuario a la plataforma cuando este incurra en cualquier acto que contravenga los presentes términos y condiciones, incluyendo, pero no limitándose a:

- La realización de actividades fraudulentas o ilícitas dentro de la aplicación.
- La manipulación de información, identidad o documentos requeridos para el registro.
- El incumplimiento reiterado de las normas de funcionamiento del san.
-

DÉCIMA NOVENA: ACCIONES LEGALES EN CASO DE IMPAGO

En caso de incumplimiento en el pago de las cuotas dentro de los plazos establecidos, **Tu Turno** podrá contactar a un equipo de abogados especializados, con el objeto de ejercer los medios legales correspondientes para garantizar la recuperación de los montos adeudados.

Dichas acciones podrán incluir, pero no limitarse a:

- Notificaciones formales al usuario moroso, instándolo a regularizar su situación.
- Inicio de procedimientos legales, de conformidad con la normativa aplicable.
- Gestión de cobro por vías judiciales o extrajudiciales, asegurando la protección de los derechos de los participantes del San.

Tu Turno se reserva el derecho de aplicar las medidas que considere necesarias para preservar el funcionamiento del sistema, sin necesidad de aprobación previa por parte del usuario.

VIGÉSIMA: CESIÓN Y MODIFICACIÓN

El presente contrato es de naturaleza *intuitu personae*, por lo que ninguna de las partes podrá ceder, transferir, gravar o disponer de cualquier manera los derechos y

obligaciones derivados del mismo, sin el consentimiento previo y por escrito de la otra parte.

Tu Turno se reserva el derecho de modificar unilateralmente los términos y condiciones del contrato, previa notificación a El Usuario con al menos 30 días de anticipación. Las modificaciones serán aplicables a partir de la fecha indicada en la notificación.

VIGÉSIMA PRIMERA: NOTIFICACIONES

Dado que los servicios de **Tu Turno** se prestan a través de su plataforma web, las partes acuerdan que las notificaciones y comunicaciones relacionadas con el presente contrato se realizarán preferentemente por medios electrónicos.

Tu Turno podrá enviar notificaciones a El Usuario a la dirección de correo electrónico proporcionada por este último durante el proceso de registro, la cual se considerará como la dirección de contacto oficial para todos los efectos legales.

Asimismo, El Usuario podrá comunicarse con **Tu Turno** a través del correo electrónico oficial de soporte: info@tu-turno.app

El Usuario se compromete a mantener actualizada su dirección de correo electrónico y a revisar periódicamente su bandeja de entrada, incluyendo la carpeta de "spam" o "correo no deseado", para asegurar la recepción de las notificaciones enviadas por **Tu Turno**.

VIGÉSIMA SEGUNDA: LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN

Este contrato se rige por las leyes de la República Bolivariana de Venezuela. Cualquier disputa derivada de la interpretación o aplicación de estos términos será sometida a la jurisdicción de los tribunales competentes en Caracas.

VIGÉSIMA TERCERA: MODIFICACIONES A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

La Empresa se reserva el derecho de modificar o actualizar los presentes términos en cualquier momento, notificando a los usuarios sobre cualquier cambio relevante mediante la plataforma.

VIGÉSIMA CUARTA: ACEPTACIÓN.

El Usuario, tras haber leído y comprendido en su totalidad el presente Contrato, declara expresamente:

1. Que acepta de manera libre, voluntaria e informada todos los términos y condiciones aquí estipulados.
2. Que reconoce la naturaleza vinculante de las obligaciones que asume y se compromete a su estricto cumplimiento.

En consecuencia, El Usuario manifiesta su plena conformidad y consentimiento, dejando constancia de ello mediante su aceptación electrónica o firma digital, en la ciudad de Caracas, a la fecha registrada en el sistema.