

Términos y Condiciones de Uso de Tu Turno

Modelo Juntos y Modelo Premium —

Preámbulo

El presente documento constituye un contrato legalmente vinculante entre usted (en adelante, el “**Usuario**”) y **GRUPO NOVASYSTEMS, C.A.**, sociedad mercantil debidamente constituida bajo las leyes de la República Bolivariana de Venezuela, inscrita ante el Registro Mercantil Cuarto del Distrito Capital en fecha 18 de septiembre de 2024, bajo el Nro. 16, Tomo 244-A, titular del RIF Nro. J-506000636 y con domicilio fiscal en Caracas (en adelante, “**La Empresa**” o “**TU TURNO**”).

Aceptación de los Términos. El acceso, registro y uso de la Aplicación Móvil o el portal web atribuye la condición de Usuario e implica la aceptación plena y sin reservas de todas y cada una de las disposiciones incluidas en este documento, así como de la Política de Privacidad. Si usted no está de acuerdo con estos términos, deberá abstenerse de utilizar la Plataforma.

Estructura del documento. Estos Términos se organizan en tres partes:

- **Parte I — Disposiciones Generales:** aplican a todos los Usuarios, cualquiera que sea el modelo en el que participen.
- **Parte II — Modelo Juntos:** condiciones particulares de la modalidad de pago directo entre participantes.
- **Parte III — Modelo Premium:** condiciones particulares de la modalidad de pago a través del Proveedor de Servicios de Pago.

En caso de discrepancia entre una disposición general y una disposición particular, prevalecerá la disposición particular del modelo en el cual el Usuario participe.

PARTE I — DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA: Naturaleza del servicio y limitación regulatoria

Tu Turno es una plataforma tecnológica de gestión y organización de grupos de ahorro colectivo (“**SAN**”). La Empresa declara que:

- No es una institución financiera ni una pasarela de pago.
- No capta fondos del público para inversión ni ofrece servicios de intermediación bancaria bajo el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario.

- Su función es facilitar la asignación de turnos mediante un software automatizado e imparcial.

SEGUNDA: Glosario de términos

Para todos los efectos legales y operativos de este Contrato, se definen los siguientes términos:

- **Ciclo de Pagos (Modelo Juntos):** Proceso mediante el cual el receptor del turno recauda las cuotas correspondientes al resto de los participantes. El total se completa con la autocuota del beneficiario, cubriendo la meta financiera establecida para ese periodo, independientemente de si el grupo es de cinco (5) a diez (10) integrantes.
- **Credolab:** Proveedor tecnológico externo especializado en el análisis de riesgo digital mediante el uso de metadatos no personales del dispositivo del Usuario, que genera un puntaje o score crediticio para determinar la viabilidad y responsabilidad del participante.
- **Flujo de Continuidad (Modelo Juntos):** Protocolo que se activa cuando un Usuario deudor no realiza su pago directo al beneficiario dentro de las veinticuatro (24) horas estipuladas. En este caso, la orden de pago se redirige a los mecanismos operativos de la Plataforma para preservar la continuidad del SAN, subrogándose GRUPO NOVASYSTEMS, C.A. en la posición de acreedor frente al deudor y honrar la promesa de cumplimiento de pago.
- **GRUPO NOVASYSTEMS, C.A.:** Sociedad mercantil identificada en el Preámbulo. Es la titular y operadora de la Plataforma Tu Turno y la contraparte del Usuario en el presente contrato. En este documento podrá denominarse indistintamente "La Empresa" o "TU TURNO".
- **KYC (Know Your Customer):** Procedimiento formal de verificación de identidad digital que exige la captura, transmisión y cotejo de la documentación oficial del Usuario, específicamente Cédula de Identidad, Registro Único de Información Fiscal (RIF) y biometría facial mediante captura selfie. Este protocolo de autenticación y debida diligencia es ejecutado íntegramente a través del motor de validación de Soluciones Financieras Chinchin ITFB, C.A., garantizando el cumplimiento normativo en materia de prevención de legitimación de capitales (PLC/FT) y la mitigación de riesgos por suplantación de identidad.
- **Modelo Juntos:** Modalidad de participación basada en el pago directo entre los participantes, en la cual cada Usuario transfiere el monto de su cuota directamente al participante beneficiario del turno correspondiente, conforme a la orden de pago habilitada por la Plataforma. En esta

modalidad, TuTurno organiza y coordina el funcionamiento del SAN sin actuar como intermediario financiero de las cuotas ordinarias, las cuales no son administradas ni retenidas por TuTurno. La Comisión de Servicio, equivalente al doce coma noventa y tres por ciento (12,93%) del valor del SAN más el Impuesto al Valor Agregado (IVA), se cobra de forma íntegra al inicio de la participación. Esta modalidad no permite el adelanto de cuotas. El turno adjudicado se recibe de forma fraccionada, conforme cada participante ejecuta su aporte. Se rige por la Parte II.

- **Modelo Premium:** Modalidad de participación en la cual el Usuario realiza el pago de sus cuotas a través de la orden de pago habilitada en la Plataforma, dirigida a los datos de pago que la aplicación indica. En esta modalidad, los fondos son procesados por el Proveedor de Servicios de Pago autorizado, no por TuTurno. La Comisión de Servicio, equivalente al quince por ciento (15%) del valor del SAN más el Impuesto al Valor Agregado (IVA), se encuentra distribuida dentro de las cuotas que paga el Usuario. Esta modalidad permite el adelanto de cuotas y la recepción del turno adjudicado en una sola acreditación. Se rige por la Parte III.
- **Período de Gracia:** Plazo adicional de hasta seis (6) días posteriores a la fecha límite de pago, otorgado para que el Usuario regularice su cuota antes de que se aplique el Recargo por Gestión de Cobranza a partir del séptimo (7°) día y se inicien las acciones de cobro extrajudicial.
- **Plataforma:** La infraestructura tecnológica, software, sitio web o aplicación móvil operada para la prestación de los servicios.
- **SAN:** Mecanismo de ahorro colectivo en el cual un grupo de personas realiza aportes monetarios periódicos y colaborativos para que, en cada ciclo, sea un participante el beneficiario que reciba el acumulado total.
- **Software de Asignación de Turnos:** Herramienta tecnológica que asigna de manera aleatoria el orden de recepción de los turnos, con los ajustes por score de riesgo de Credolab e incumplimiento previstos en este contrato. El orden asignado no es modificable a solicitud del Usuario.
- **Soluciones Financieras Chinchin ITFB, C.A. (“Chinchin” o el “Proveedor de Servicios de Pago”):** Proveedor de servicios de pago, pasarela de pagos y motor de conciliación financiera autorizado, encargado de procesar, verificar y registrar cada transacción en tiempo real. Recibe los abonos o cancelaciones de cuotas realizados a través de diversos canales locales y digitales y comprueba al instante la validez del depósito para acreditarlo correctamente; al confirmar la transacción, la Plataforma actualiza automáticamente el saldo en la aplicación y detiene las acciones de cobro sobre las cuentas regularizadas. En el Modelo Juntos, es la entidad designada para recibir el cobro de la Comisión de Servicio al inicio de la

participación y para procesar los pagos de regularización de cuotas en mora conforme al esquema de subrogación. En el Modelo Premium, procesa las cuotas conforme a la Parte III.

- **Tasa BCV:** Tipo de cambio oficial vigente publicado por el Banco Central de Venezuela para la moneda extranjera en que esté expresado el SAN (dólar estadounidense o euro), utilizado como referencia obligatoria para convertir las obligaciones a Bolívares.
- **TuTurno:** Plataforma digital administrada por GRUPO NOVASYSTEMS, C.A., que actúa como gestor tecnológico para la organización de SANes y el seguimiento del cumplimiento de los compromisos de pago entre sus participantes.
- **Usuario:** Persona natural mayor de dieciocho (18) años que completa el registro, valida su identidad y acepta los términos para participar en el ecosistema. Podrá usarse indistintamente Usuario y, según corresponda, Participante, integrante del SAN o beneficiario.

TERCERA: Modelos de servicio

La Plataforma ofrece dos (2) modalidades de participación, de conformidad con el modelo de servicio seleccionado por el Usuario:

- **Modelo Juntos:** las cuotas ordinarias se pagan directamente entre participantes y la Comisión de Servicio se cobra de forma íntegra al inicio de la participación. Se rige por la Parte II.
- **Modelo Premium:** las cuotas se pagan a través del Proveedor de Servicios de Pago y la Comisión de Servicio se encuentra distribuida dentro de las cuotas. Se rige por la Parte III.

Las disposiciones de la Parte I aplican a ambos modelos.

CUARTA: Registro y validación (KYC)

Para garantizar la transparencia y prevenir incumplimientos legales o legitimación de capitales, el Usuario debe:

- Ser persona natural, mayor de dieciocho (18) años.
- Cargar Cédula de Identidad, RIF vigente y fotografía tipo selfie para validación biométrica.
- Proveer datos de Pago Móvil y cuentas bancarias bajo su titularidad exclusiva.

QUINTA: Política de conocimiento del cliente (KYC) y prevención de legitimación de capitales

En cumplimiento de las normas y leyes vigentes, así como de las mejores prácticas normativas y prudenciales en materia de administración de riesgos, La Empresa establece las siguientes disposiciones:

- **Protocolo KYC:** Todo Usuario, de manera previa a su participación en cualquier SAN, deberá cumplir con el proceso de verificación de identidad digital. Esto incluye la carga obligatoria de: (i) Cédula de Identidad laminada y vigente; (ii) Registro de Información Fiscal (RIF) actualizado; y (iii) validación biométrica mediante fotografía tipo "selfie".
- **Declaración de Origen y Destino de Fondos:** El Usuario declara bajo juramento que los fondos utilizados para realizar sus aportes en el SAN provienen de actividades lícitas y tienen un destino lícito. El Usuario garantiza que dicho dinero no proviene, directa ni indirectamente, de actividades relacionadas con delitos.
- **Prohibición de Uso para Terceros:** El Usuario actúa en nombre propio y para su propio beneficio. Queda prohibido el uso de la Plataforma para movilizar fondos de terceros o actuar como "testaferro" o intermediario de capitales cuya procedencia no pueda ser verificada por la Plataforma.
- **Monitoreo y Reporte de Actividades Sospechosas:** La Empresa se reserva el derecho de monitorear las transacciones y el comportamiento de los Usuarios a través de sus herramientas tecnológicas, incluyendo el score de Credolab. Ante cualquier operación que, por su cuantía, frecuencia o naturaleza, sea considerada como "Actividad Sospechosa", La Empresa podrá:
 1. Suspender o bloquear preventivamente la cuenta del Usuario.
 2. Solicitar documentación adicional que justifique el origen de los fondos.
 3. Realizar las notificaciones pertinentes a las autoridades sin necesidad de notificación previa al Usuario.
- **Exención de Responsabilidad por Bloqueo del Usuario:** El Usuario acepta que La Empresa no será responsable por daños o perjuicios derivados de su bloqueo por incumplimiento de lo expresado anteriormente, o inclusive por retrasos o falta de pagos.
- **Actualización de Datos:** El Usuario se obliga a actualizar sus datos de identificación y perfil económico anualmente o cada vez que la Plataforma así lo requiera. El incumplimiento de esta actualización facultará a La Empresa para restringir el acceso a nuevos ciclos de ahorro.

SEXTA: Dinámica del SAN y metodología de asignación de turnos

1. Configuración de los ciclos. Los SAN se estructuran bajo una modalidad de aportes periódicos obligatorios, cuyo número de cuotas se determina según la cantidad de participantes del grupo, hasta completar el cien por ciento (100%) del monto objetivo de ahorro. El Usuario realiza aportes periódicos según el monto y la frecuencia preestablecidos.

2. Asignación de turnos. El orden en que los beneficiarios reciben los aportes se determina exclusivamente mediante el Software de Asignación de Turnos, una vez completado el grupo de participantes, a través de un proceso automatizado e imparcial:

- **Sorteo aleatorio:** El software utiliza algoritmos de selección al azar que garantizan la transparencia del proceso.
- **Influencia del score de riesgo:** La Empresa se reserva el derecho de ajustar la asignación de turnos con base en el perfil crediticio digital del Usuario. Los Usuarios con un score de riesgo elevado según Credolab podrán ser reubicados en turnos intermedios o finales para garantizar la seguridad de los compromisos comunes y minimizar el riesgo de impago en los primeros turnos.
- **Ajustes por incumplimiento:** En el Modelo Juntos aplica, además, la rotación por incumplimiento prevista en la Cláusula Vigésima Séptima.
- **Aceptación del resultado:** El Usuario acepta que el resultado del sorteo y la asignación tecnológica son vinculantes y definitivos, renunciando a cualquier reclamación basada en la disconformidad con el turno asignado. El orden asignado no es modificable a solicitud del Usuario.

SÉPTIMA: Estructura y desglose de los pagos

En cada ciclo de pago o transacción efectuada dentro del sistema, el monto total, la división, la distribución y el desglose aplicable por concepto de uso de la solución tecnológica, disponibilidad de la infraestructura, seguridad de la información y gestión operativa se reflejarán de manera expresa, transparente y detallada en las pantallas de la Plataforma, de conformidad con el modelo de servicio seleccionado por el Usuario.

Dichas cifras y porcentajes, asignados a La Empresa por concepto de gestión tecnológica y operativa, garantizan la continuidad operativa del sistema y forman parte integrante del acuerdo aceptado por el Usuario al momento de confirmar la transacción en pantalla.

OCTAVA: Continuidad del turno y subrogación

Cuando uno o más participantes no realicen el pago de su cuota dentro de los plazos establecidos para cada modelo, la Plataforma procesará igualmente la acreditación del turno correspondiente al Usuario beneficiario, a través de sus mecanismos operativos, a fin de preservar la continuidad y liquidación ordenada del SAN. En consecuencia:

- **Naturaleza de la acreditación:** Esta cobertura no constituye, bajo ningún concepto, préstamo, financiamiento, afianzamiento ni operación crediticia otorgada al Usuario deudor, sino la ejecución de un mecanismo técnico de respaldo y garantía operativa del servicio.
- **Subrogación:** Al momento de realizar la acreditación, GRUPO NOVASYSTEMS, C.A. se subroga de pleno derecho en la posición y en todos los derechos de cobro que el beneficiario mantenía frente al Usuario deudor, conforme al Código Civil venezolano.
- **Obligación del deudor:** El Usuario deudor permanece obligado al pago de su cuota más los recargos aplicables, obligación de naturaleza estrictamente civil y contractual.
- **Repetición y recuperación:** El pago realizado por la Plataforma para completar un SAN genera para La Empresa el derecho de repetición y cobranza contra el Usuario deudor, y la facultad de ejercer acciones legales extrajudiciales o judiciales para recuperar los fondos utilizados.

Los plazos y la mecánica de cada modelo se rigen por las Cláusulas Vigésima Sexta y Vigésima Séptima (Modelo Juntos) y Trigésima Primera (Modelo Premium).

NOVENA: Período de gracia y Recargo por Gestión de Cobranza

Las Partes reconocen que la puntualidad en los aportes y el estricto cumplimiento de las obligaciones pecuniarias asumidas por el Usuario dentro del SAN constituyen elementos esenciales para la viabilidad, operatividad y beneficio colectivo de la comunidad de ahorro. En consecuencia, ante cualquier retraso o incumplimiento en las fechas de pago establecidas, se aplicará el siguiente régimen:

1. **Período de gracia:** El Usuario dispone de seis (6) días continuos, contados a partir del vencimiento de la cuota, para regularizar su pago sin recargo alguno.
2. **Recargo por Gestión de Cobranza:** A partir del séptimo (7°) día de atraso, la cuota entra en mora y se genera automáticamente un Recargo por Gestión de Cobranza equivalente al dos coma cinco por ciento (2,5%) del

valor total del SAN por cada cuota vencida. Este recargo se aplica de forma independiente por cada cuota en mora.

3. **Cálculo y liquidación:** El recargo se expresa referencialmente en moneda extranjera (USD o EUR) y se liquida en Bolívares (VES) a la Tasa BCV vigente para el día del pago efectivo.
4. **Naturaleza:** De conformidad con el artículo 1.257 del Código Civil venezolano, las Partes acuerdan que el recargo es proporcional al valor del SAN en el que el Usuario participa, atendiendo a los principios de razonabilidad, equilibrio contractual y proporcionalidad económica. Se fundamenta en una escala proporcional de desincentivo a la morosidad y su finalidad es resarcir los costos operativos, administrativos y de gestión generados por el incumplimiento, sin constituir interés, usura ni cargo financiero prohibido.
5. **Subsistencia de la obligación principal:** La aplicación de esta cláusula penal no exonera al Usuario del cumplimiento de la obligación principal, del pago de la cuota adeudada ni de las demás consecuencias contractuales previstas en estos Términos.
6. **Suspensión de la cuenta:** La entrada en mora conlleva la suspensión inmediata del acceso a las funcionalidades de la aplicación hasta la total regularización de la deuda.

La excepción por caso fortuito o fuerza mayor se rige por la Cláusula Décima Octava.

DÉCIMA: Gestión de cobranza y acciones legales

1. **Gestión de cobranza:** En caso de que el Usuario incurra en mora o incumplimiento de sus obligaciones de pago, La Empresa queda facultada para realizar gestiones de cobro extrajudicial, de manera directa o a través de terceros especializados, específicamente COBINCA Cobranza Integral, C.A. y DVL Global Contact Center.
2. **Medios de contacto:** El Usuario autoriza expresamente que dichas gestiones se realicen mediante llamadas telefónicas, correos electrónicos, mensajes de texto (SMS) y notificaciones push dentro de la aplicación. Esta autorización se extiende tanto al titular de la cuenta como a los contactos de referencia proporcionados durante el registro, quienes actúan como validadores de información.
3. **Reporte de comportamiento:** El incumplimiento afectará directamente el score de riesgo de Credolab y el Nivel de Usuario dentro del Club Tu Turno, lo cual resultará en la disminución de su límite de participación o la exclusión definitiva de futuros ciclos de ahorro.

4. **Acciones legales:** En caso de que la mora persista por más de siete (7) días continuos, La Empresa se reserva el derecho de iniciar las acciones extrajudiciales y judiciales civiles correspondientes para la recuperación de los fondos. El Usuario deudor acepta que el registro digital de su participación en el SAN y el comprobante del pago realizado por Tu Turno en su nombre constituyen prueba plena de la obligación y del daño causado.
5. **Domicilio especial y gastos:** Para todos los efectos derivados de esta cláusula, las Partes eligen como domicilio especial y exclusivo la ciudad de Caracas. Todos los gastos de cobranza, honorarios de abogados y costas procesales derivados del incumplimiento serán de cuenta exclusiva del Usuario deudor.

DÉCIMA PRIMERA: Naturaleza y destino de la Comisión de Servicio

La Comisión de Servicio es la contraprestación por el uso de la solución tecnológica y la gestión operativa de la Plataforma. Su monto y forma de cobro se rigen por la Cláusula Vigésima Segunda (Modelo Juntos) y la Cláusula Vigésima Novena (Modelo Premium).

Estos recursos son propiedad de La Empresa. El ingreso percibido por este concepto está destinado exclusivamente al mantenimiento de la infraestructura tecnológica, la validación de identidad (KYC), los servicios de scoring de Credolab y las contingencias operativas.

DÉCIMA SEGUNDA: Reembolso por no elegibilidad en el registro inicial

Dado que la Plataforma procesa el primer pago con anterioridad a la culminación del proceso de verificación de identidad, si un Usuario que se registra por primera vez no logra completar dicho proceso por causas de elegibilidad —tales como no poseer Cédula de Identidad vigente, RIF vigente, no cumplir con los criterios de evaluación de riesgo u otra condición que impida su avance en el sistema—, el monto pagado le será reembolsado en su totalidad, por cuanto el Usuario no llegó a acceder al servicio ni a participar en ningún SAN:

- **Modelo Juntos:** se reembolsa la Comisión de Servicio pagada.
- **Modelo Premium:** se reembolsa la primera cuota pagada.

DÉCIMA TERCERA: Club Tu Turno

1. 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 comprende cuatro (4) niveles (Nivel 1 al Nivel 4), 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 y cuota inicial. El nivel determina el monto límite de participación y la cuota inicial requerida para nuevos ciclos. Dicho monto será determinado y ajustado por Tu Turno conforme a los criterios internos del sistema, tomando en cuenta el comportamiento financiero del Usuario en relación con sus aportes y pagos dentro de la Plataforma.

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

DÉCIMA CUARTA: Protección de datos personales

De conformidad con el artículo 28 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y los estándares de protección de datos, Tu Turno informa que:

1. **Finalidad:** Los datos suministrados se utilizarán exclusivamente para la verificación de identidad (KYC), la evaluación de riesgo, el procesamiento de pagos, los pagos entre participantes, la operatividad del SAN y la gestión de cobranza en caso de incumplimiento.
2. **Terceros autorizados:** El Usuario autoriza expresamente a La Empresa a compartir sus datos, únicamente en la medida necesaria para cada finalidad, con:
 1. Los integrantes de su mismo SAN, en el Modelo Juntos: nombre, cédula, número de cuenta y teléfono asociado al Pago Móvil, conforme a la Cláusula Vigésima Cuarta.
 2. Soluciones Financieras Chinchin ITFB, C.A.: datos de identificación, biometría y datos de pago, para la verificación de identidad y el procesamiento de pagos.
 3. Credolab: metadatos no personales del dispositivo, para la generación del score de riesgo.
 4. COBINCA Cobranza Integral, C.A. y DVL Global Contact Center: datos de identificación, de contacto, de referencias y el monto adeudado, únicamente cuando el Usuario se encuentre en situación de incumplimiento.
 5. Las autoridades competentes, cuando así lo requieran conforme a la ley.

3. **Contactos de referencia:** El Usuario declara contar con la autorización de las personas que registra como contactos de referencia para que estas puedan ser contactadas. A dichos contactos no se les revelará el monto ni el detalle de la deuda.
4. **No comercialización:** La Empresa no vende ni cede los datos del Usuario a terceros con fines comerciales o publicitarios.
5. **Conservación:** Los datos se conservarán mientras la cuenta del Usuario esté activa, mientras exista una deuda pendiente y por el plazo que exija la ley aplicable posterior a su cierre.
6. **Derechos del Usuario:** El Usuario podrá solicitar el acceso, la actualización, la rectificación o la supresión de sus datos a través de info@tu-turno.app, salvo aquellos que deban conservarse por obligación legal o por existir una deuda pendiente.

DÉCIMA QUINTA: Validez de la firma electrónica y mensajes de datos

De conformidad con la Ley sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas vigente en la República Bolivariana de Venezuela, las Partes acuerdan:

1. **Equivalencia funcional:** El proceso de registro, la marcación de la casilla de verificación (check-box) de "Acepto Términos y Condiciones" y el uso de las credenciales de acceso a la aplicación constituyen una Firma Electrónica que produce los mismos efectos jurídicos que la firma autógrafa.
2. **Consentimiento por mensaje de datos:** El presente contrato se perfecciona mediante la emisión de un mensaje de datos desde el dispositivo del Usuario hacia los servidores de la Plataforma. El Usuario acepta que la información almacenada en los sistemas de Tu Turno, así como las validaciones emitidas por Credolab, tienen fuerza probatoria plena.
3. **Registros de auditoría (logs):** Los registros de auditoría del sistema, que contienen la dirección IP, fecha, hora de aceptación y registros biométricos del KYC, constituyen prueba fehaciente del consentimiento del Usuario y de la integridad de las transacciones realizadas.
4. **No repudio:** El Usuario se obliga a no impugnar la validez de las obligaciones asumidas bajo este contrato basándose únicamente en que el acuerdo se ha celebrado en formato electrónico o no cuenta con firma manuscrita.
5. **Integridad de la información:** Las Partes garantizan que cualquier mensaje de datos intercambiado a través de la Plataforma se mantendrá íntegro y accesible para su consulta posterior, cumpliendo con los requisitos de conservación de datos previstos en la ley.

DÉCIMA SEXTA: Régimen cambiario y referencia obligatoria (Tasa BCV)

De conformidad con el Convenio Cambiario N° 1 y demás normas que rigen la materia en la República Bolivariana de Venezuela, las Partes acuerdan:

1. **Referencia de valor:** Aun cuando los montos de las cuotas del SAN y las comisiones de gestión puedan expresarse referencialmente en moneda extranjera (USD o EUR) para preservar el valor económico del ahorro, la moneda de curso legal y de pago en el territorio nacional es el Bolívar (VES).
2. **Tasa de conversión obligatoria:** Toda obligación que deba ser liquidada en Bolívares será calculada única y exclusivamente con base en la Tasa BCV vigente para el momento en que se realice el pago.
3. **Actualización en tiempo real:** La Plataforma, a través de su integración tecnológica, mostrará al Usuario el monto exacto a pagar en Bolívares según la fluctuación diaria de la tasa oficial, garantizando la transparencia y el cumplimiento de la ley.

DÉCIMA SÉPTIMA: Protección al usuario y deber de información

De conformidad con la Ley Orgánica de Precios Justos y las normativas de protección al consumidor vigentes en la República Bolivariana de Venezuela:

1. **Transparencia de la oferta:** La Empresa garantiza que toda la información relativa al funcionamiento del SAN, los planes disponibles y los costos asociados se presenta de manera clara, veraz, oportuna y visible dentro de la Plataforma, evitando cualquier forma de oferta engañosa o publicidad confusa.
2. **Declaración de conocimiento de costos:** El Usuario declara expresamente haber sido informado y comprender que el uso de la Plataforma conlleva:
 1. **En el Modelo Juntos:** una Comisión de Servicio del doce coma noventa y tres por ciento (12,93%) del valor total del SAN, más el IVA correspondiente, cobrada de forma íntegra al inicio de la participación.
 2. **En el Modelo Premium:** una Comisión de Servicio del quince por ciento (15%) del valor total del SAN, más el IVA correspondiente. Esta comisión no se cobra en un solo pago: se encuentra distribuida e integrada dentro de cada una de las cuotas. El monto exacto de la comisión incluido en cada cuota se muestra en la pantalla de la Plataforma antes de que el Usuario confirme su participación.
 3. **En ambos modelos:** un Recargo por Gestión de Cobranza del dos coma cinco por ciento (2,5%) del valor total del SAN por cada cuota vencida, que se genera a partir del séptimo (7°) día de atraso

conforme a la Cláusula Novena, calculado a la Tasa BCV vigente para el momento del pago.

El Usuario acepta estos montos como justos y necesarios para la operatividad, el mantenimiento tecnológico y la garantía de cumplimiento del sistema de ahorro colectivo.

3. **Derecho de verificación y acceso:** La Plataforma permitirá al Usuario el acceso permanente a su Historial de Transacciones, donde podrá verificar el estatus de sus pagos, las validaciones y el cronograma de turnos asignados.
4. **Educación al consumidor:** La Empresa pone a disposición de los Usuarios canales de soporte y guías de uso para asegurar que el funcionamiento del modelo y su flujo, dinámica y funcionalidades sean comprendidos antes de cualquier compromiso financiero.
5. **Relación de equidad:** Las Partes reconocen que el presente contrato se basa en principios de equilibrio y buena fe. Cualquier reclamo relacionado con la calidad del servicio o discrepancias en los montos deberá canalizarse a través del correo electrónico de soporte info@tu-turno.app antes de acudir a instancias administrativas, con el fin de buscar una solución amistosa.

DÉCIMA OCTAVA: Eximente de responsabilidad por caso fortuito o fuerza mayor

De conformidad con el Código Civil venezolano y los principios de derecho que rigen la imposibilidad de cumplimiento por causas no imputables:

1. **Exención de responsabilidad:** La Empresa no será civil ni administrativamente responsable por el retraso, la suspensión temporal o la imposibilidad de prestación de los servicios de la Plataforma cuando estos deriven de eventos de caso fortuito o fuerza mayor.
2. **Eventos comprendidos:** Se consideran eventos de fuerza mayor, de manera enunciativa mas no taxativa:
 1. Fallas o fluctuaciones severas en el Sistema Eléctrico Nacional.
 2. Interrupciones o caídas en los servicios de conectividad a internet, públicos o privados.
 3. Fallas masivas en las plataformas tecnológicas de las instituciones bancarias o en los sistemas de pago electrónico, incluido el Pago Móvil.
 4. Caídas en los servicios de terceros necesarios para la operación.
 5. Desastres naturales, conmoción civil o medidas de restricción dictadas por autoridades gubernamentales.

3. **Suspensión de plazos operativos:** Ante la ocurrencia comprobada de cualquiera de estos eventos, los plazos previstos para la realización de pagos y su validación, incluido el plazo de veinticuatro (24) horas del Modelo Juntos, se entenderán automáticamente suspendidos hasta que cese el evento y se restablezca la normalidad de los servicios afectados.
4. **Notificación y restablecimiento:** La Empresa hará sus mejores esfuerzos por notificar a los Usuarios sobre la contingencia a través de notificaciones push, redes sociales o correo electrónico, siempre que la naturaleza de la falla lo permita. Una vez restablecido el servicio, el Usuario tendrá la obligación de completar su transacción de inmediato.
5. **No generación de recargos:** Durante el período que dure la falla de servicios públicos o el evento de fuerza mayor, no se generará el Recargo por Gestión de Cobranza del dos coma cinco por ciento (2,5%), siempre que el Usuario demuestre que el retraso fue consecuencia directa de la falla reportada.

DÉCIMA NOVENA: Exención por Hecho del Príncipe y cambios regulatorios

Las Partes reconocen que la operatividad de la Plataforma está sujeta al marco regulatorio dictado por las autoridades competentes de la República Bolivariana de Venezuela. En tal sentido:

1. **Definición:** Se entiende por "Hecho del Príncipe" cualquier acto, medida, decreto, resolución o providencia emanada de órganos del Poder Público (Ejecutivo Nacional, SUDEBAN, BCV, SENIAT, gobernaciones, municipios, entre otros) que sea de cumplimiento obligatorio y que altere, restrinja, suspenda o imposibilite, de manera temporal o definitiva, la prestación del servicio de Tu Turno.
2. **Exoneración de responsabilidad:** La Empresa no será responsable ante los Usuarios por el incumplimiento de sus obligaciones contractuales, retrasos en la asignación de turnos o suspensión de ciclos de ahorro cuando dichos eventos sean consecuencia directa de un Hecho del Príncipe. Esto incluye, sin limitarse a:
 - Nuevas restricciones a los sistemas de pago electrónico o Pago Móvil.
 - Cambios en la normativa de encaje legal o límites de transferencias bancarias.
 - Órdenes de suspensión de actividades para plataformas tecnológicas.
 - Modificaciones en el régimen tributario o cambiario que afecten la viabilidad del modelo de negocio.
3. **Ajuste de condiciones:** Ante un cambio regulatorio sustancial, La Empresa se reserva el derecho de modificar unilateralmente los presentes Términos y

Condiciones para adecuarlos a la nueva normativa, notificando al Usuario oportunamente.

4. **Terminación por imposibilidad jurídica:** Si un Hecho del Príncipe hiciere imposible la continuidad de la Plataforma de manera permanente, el contrato se entenderá resuelto por imposibilidad de ejecución, procediendo La Empresa a la liquidación de los saldos pendientes según las posibilidades técnicas y legales permitidas por la nueva regulación, sin que ello genere derecho a indemnización por daños o perjuicios a favor del Usuario.

VIGÉSIMA: Domicilio especial, jurisdicción y resolución de disputas

Para todos los efectos, derivaciones y consecuencias judiciales o extrajudiciales que pudieren surgir del presente contrato, las Partes convienen:

1. **Domicilio especial y exclusivo:** Se elige como domicilio especial, exclusivo y excluyente de cualquier otro, la ciudad de Caracas, Venezuela. En consecuencia, el Usuario renuncia de manera expresa a cualquier otro fuero o domicilio que pudiera corresponderle por razón de su residencia actual o futura.
2. **Jurisdicción:** Cualquier controversia, reclamación o diferencia relativa a la interpretación, ejecución o validez de este contrato que no pueda ser resuelta de forma amistosa será sometida a la jurisdicción de los Tribunales competentes de la Circunscripción Judicial del Área Metropolitana de Caracas.
3. **Mecanismos alternativos de resolución de conflictos:** No obstante lo anterior, las Partes podrán acordar libremente someter sus diferencias a procesos de mediación o arbitraje comercial, de conformidad con la Ley de Arbitraje Comercial vigente en Venezuela. En caso de arbitraje, este se llevará a cabo en el Centro de Arbitraje de la Cámara de Caracas o en cualquier otro centro de conciliación debidamente acreditado en dicha ciudad.
4. **Validez de notificaciones:** El Usuario acepta que cualquier notificación judicial o extrajudicial que deba practicarse en el marco de este domicilio especial será válida si se realiza a través de los medios electrónicos registrados en la Plataforma (correo electrónico), de conformidad con la Cláusula Décima Quinta y la normativa legal vigente.

VIGÉSIMA PRIMERA: Aceptación integral, manifestación de voluntad y exoneración de responsabilidad

Al hacer clic en el botón "Aceptar" o "Registrarse", o al utilizar de cualquier forma los servicios de la Plataforma, el Usuario declara y acepta lo siguiente:

1. **Consentimiento expreso e informado:** El Usuario manifiesta haber leído, comprendido y aceptado la totalidad de las cláusulas, el glosario y las políticas contenidas en este contrato. Esta aceptación constituye una manifestación de voluntad inequívoca con plenos efectos jurídicos de conformidad con la Ley sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas.
2. **Responsabilidad por transgresión:** El Usuario es el único responsable de cualquier acción u omisión que vulnere o transgreda los términos establecidos en este documento. La Empresa no será responsable por las consecuencias legales, financieras o técnicas derivadas del uso indebido de la Plataforma por parte del Usuario.
3. **Indemnidad:** El Usuario se obliga a mantener indemne a GRUPO NOVASYSTEMS, C.A., sus directivos, empleados y aliados estratégicos frente a cualquier reclamo, demanda, sanción o daño que surja como consecuencia de la violación por parte del Usuario de estos Términos y Condiciones, o de cualquier ley o derecho de terceros.
4. **Libertad de culpa por uso ilícito:** La Empresa queda expresamente libre de toda responsabilidad si el Usuario utiliza la infraestructura del SAN para fines distintos a los previstos, incluyendo, sin limitarse a, el uso de datos de terceros para fines personales, la realización de pagos fraudulentos o la suplantación de identidad.
5. **Prueba del consentimiento:** El Usuario acepta que los registros electrónicos de su aceptación y su historial de actividad dentro de la aplicación constituyen prueba plena y suficiente de su consentimiento y de las obligaciones asumidas bajo este contrato.
6. **Modificaciones de los Términos:** La Empresa se reserva el derecho de modificar, actualizar o reformar los presentes Términos y Condiciones en cualquier momento, a su entera discreción. Dichas modificaciones entrarán en vigor a partir de su publicación en la Plataforma o mediante notificación al Usuario. El uso continuado de los servicios tras la publicación de los cambios constituirá la aceptación plena y vinculante de las nuevas condiciones por parte del Usuario.

PARTE II — MODELO JUNTOS

VIGÉSIMA SEGUNDA: Condiciones del Modelo Juntos

1. **Procesamiento de pagos.** En el Modelo Juntos, el procesamiento de los pagos se ejecuta por dos vías diferenciadas, según la naturaleza y el momento del pago:
 - **Pago directo entre participantes:** Las cuotas ordinarias se pagan directamente al beneficiario del turno correspondiente, dentro del

plazo de veinticuatro (24) horas de vigencia de la orden. El Usuario deberá cargar el comprobante de su pago, el cual será validado mediante el sistema de verificación y conciliación de pagos de la Plataforma, que confirma la veracidad, el monto exacto y la correspondencia de la transacción con los datos del beneficiario. TuTurno no recibe, custodia ni administra estos fondos, que se transfieren directamente entre los Usuarios.

- **Pago a través del Proveedor de Servicios de Pago:** Se procesan por esta vía (i) la Comisión de Servicio, cobrada de forma íntegra al inicio de la participación; y (ii) la regularización de cuotas en mora. Cuando, vencido el plazo de veinticuatro (24) horas, el Usuario deudor procede a ponerse al día, el pago de regularización se realiza a los datos del Proveedor de Servicios de Pago y no al beneficiario, por cuanto, conforme a la Cláusula Octava, el beneficiario ya recibió su acreditación y GRUPO NOVASYSTEMS, C.A. quedó subrogada como acreedora de la cuota incumplida.
- 2. **Comisión de Servicio.** Cargo obligatorio equivalente al doce coma noventa y tres por ciento (12,93%) del valor total del SAN, más el Impuesto al Valor Agregado (IVA) correspondiente, cobrado de forma íntegra al inicio de la participación. Este monto representa el pago por el uso de la Plataforma y el derecho de participación en el ciclo de ahorro.
- 3. **Adelanto de cuotas.** Dada la naturaleza del pago directo entre participantes, esta modalidad no permite el adelanto de cuotas. Cada aporte se realiza directamente al beneficiario del turno correspondiente, conforme al cronograma del SAN.
- 4. **Asignación de posiciones.** El orden de las posiciones dentro del SAN se determina de manera aleatoria mediante los mecanismos tecnológicos de la Plataforma, con los ajustes por score de riesgo e incumplimiento previstos en este contrato.

VIGÉSIMA TERCERA: Ciclo de pagos y monto neto a recibir

De acuerdo con el flujo de operación de la Plataforma, se establecen las siguientes condiciones para la recaudación, liquidación y recepción de los fondos:

- **Autocuota:** En cada ciclo de pago, el beneficiario del turno recauda las cuotas correspondientes al resto de los participantes; el total del SAN se completa sumando la autocuota del beneficiario, cubriendo así la meta financiera establecida para ese período, independientemente de si el grupo está conformado por cinco (5) a diez (10) integrantes.

- **Transparencia en el monto final:** El sistema mostrará claramente en la interfaz de la aplicación el monto exacto a recibir, el cual reflejará la suma de las cuotas de los demás integrantes, garantizando que el Usuario beneficiario reciba de forma oportuna el dinero completo equivalente a la totalidad de las aportaciones de terceros asignadas a su turno.
- **Garantía de recepción:** Si alguno de los otros obligados no realiza su aporte dentro de las veinticuatro (24) horas estipuladas, Tu Turno activará el Flujo de Continuidad para completar el valor del SAN correspondiente a las cuotas de terceros impagadas y asegurar el pago efectivo al beneficiario, conforme a la Cláusula Octava.

VIGÉSIMA CUARTA: Requisitos de registro y datos bancarios

Para garantizar la interoperabilidad y celeridad de las transferencias, el Usuario se obliga a suministrar su número de cuenta bancaria completo al momento de su registro.

- **Obligatoriedad:** Para Usuarios ya inscritos, la actualización de este dato es obligatoria y vinculante, habilitándose mediante una ventana emergente al momento de la liquidación o pago. El Usuario reconoce que la falta de actualización de estos datos exonera a Tu Turno de cualquier retraso en la acreditación de fondos.
- **Divulgación operativa entre participantes:** Al unirse a un SAN, el Usuario autoriza expresamente la divulgación de sus datos financieros (nombre, cédula, número de cuenta y teléfono asociado al Pago Móvil) a los demás integrantes del mismo ciclo. Este intercambio de información tiene como único fin permitir que los participantes realicen los pagos directos y validen la trazabilidad de las transferencias necesarias para completar el ahorro colectivo.

VIGÉSIMA QUINTA: Titularidad exclusiva de los pagos y recepción (Pago Móvil)

Para garantizar la seguridad financiera y la transparencia en la gestión de los fondos, se establecen las siguientes condiciones de cumplimiento obligatorio:

- **Identidad de pago:** Solo se aceptarán y validarán pagos realizados mediante Pago Móvil desde el número de teléfono celular y la cuenta bancaria que pertenezcan exclusivamente al titular registrado en la Plataforma.
- **Prohibición de pagos por terceros:** Queda terminantemente prohibido realizar aportes desde números de teléfono o cuentas bancarias

pertenecientes a terceras personas, aun cuando sean familiares o conocidos del Usuario. Cualquier pago realizado por un tercero no será reconocido por el sistema, y el Usuario será considerado en mora hasta tanto regularice el aporte desde su cuenta personal.

- **Recepción de fondos:** El Usuario beneficiario solo podrá recibir el dinero en la cuenta asociada al número de teléfono celular registrado y validado en su perfil.
- **Consecuencias del incumplimiento:** El intento de utilizar datos de Pago Móvil de terceros será motivo de suspensión y bloqueo inmediato de la cuenta y de revisión del perfil por parte del departamento de cumplimiento de Tu Turno.
- **Validación:** El sistema de verificación del Pago Móvil cruzará los datos del emisor con la información de identidad cargada (cédula y RIF) para confirmar la coincidencia total del titular, usando metodologías ágiles.

VIGÉSIMA SEXTA: Flujo de pagos y garantía de cumplimiento

El sistema opera bajo un modelo de pago directo entre Usuarios para impulsar la transparencia, el compromiso colaborativo y la credibilidad personal:

1. **Ejecución:** Al llegar la fecha de pago, se notificará e indicará a cada Usuario que realice el pago directamente al beneficiario del turno correspondiente.
2. **Plazo perentorio:** El Usuario tendrá un máximo de veinticuatro (24) horas, contadas desde la notificación de cobro, para realizar el pago y demostrarlo mediante la carga del comprobante.
3. **Garantía de recepción:** Si el Usuario obligado no realiza el pago en dicho plazo, la Plataforma procesará igualmente la acreditación correspondiente al beneficiario del ciclo, a través de sus mecanismos operativos, a fin de preservar la continuidad del SAN, con los efectos de subrogación previstos en la Cláusula Octava.

VIGÉSIMA SÉPTIMA: Incumplimiento y rotación de turnos en el Modelo Juntos

En cumplimiento del principio de equidad y protección del grupo de ahorristas, el incumplimiento de la obligación de pago directo dentro del plazo de veinticuatro (24) horas activa las siguientes reglas, además de las previstas en las Cláusulas Novena y Décima:

- **Activación del pago por contingencia:** La Plataforma procesará la acreditación del turno al beneficiario y GRUPO NOVASYSTEMS, C.A. quedará subrogada frente al Usuario deudor, conforme a la Cláusula Octava.

- **Regularización:** El pago de la cuota incumplida y de los recargos se realiza a los datos del Proveedor de Servicios de Pago, conforme a la Cláusula Vigésima Segunda.
- **Rotación por incumplimiento:** Si al llegar la fecha de cobro el beneficiario se encuentra en estado de morosidad, el sistema ejecutará automáticamente un intercambio de posición con el siguiente Usuario solvente en la cola.
- **Pérdida del turno por incumplimiento:** Si el Usuario permanece en situación de incumplimiento hasta un (1) día antes de la culminación del SAN, perderá el derecho a recibir el monto de su turno. Los montos que le hubieren correspondido en dicho turno quedarán aplicados, de forma irrevocable, a compensar las cantidades que GRUPO NOVASYSTEMS, C.A. haya acreditado a los demás participantes por cuenta del Usuario, conforme a la Cláusula Octava. Si dichos montos no alcanzan, La Empresa podrá ejercer las acciones de cobro previstas en la Cláusula Décima por el saldo pendiente.

VIGÉSIMA OCTAVA: Carácter no reembolsable de la Comisión de Servicio y aportes en SAN activo

1. **No devolución de la Comisión de Servicio.** El Usuario reconoce y acepta expresamente que el pago realizado al inicio corresponde de forma exclusiva a la Comisión de Servicio por el uso de la Plataforma y la gestión operativa, la cual remunera la disponibilidad tecnológica, las validaciones de identidad (KYC), la seguridad y la infraestructura digital ejecutadas de forma inmediata por la Plataforma. Dicho monto no constituye una cuota de ahorro, pago abonable al SAN ni adelanto de cuotas. En consecuencia, al ser un gasto administrativo consumado desde el momento de su procesamiento, la Comisión no será reembolsable ni devuelta, total ni parcialmente, en los siguientes casos:
 1. Si el Usuario no culmina el proceso de registro o abandona el proceso de validación.
 2. Si no entrega la documentación requerida dentro de los plazos establecidos.
 3. Si decide de manera unilateral no continuar o retirarse de la Plataforma por cualquier causa imputable a él.
2. **Retiro de un SAN activo.** Una vez que el Usuario se incorpora a un SAN activo, las cuotas pagadas tienen carácter colectivo y vinculante. Si el Usuario decide retirarse voluntariamente, no tendrá derecho al reembolso de las cuotas pagadas, por cuanto fueron transferidas directamente a los demás participantes. Las consecuencias del incumplimiento se rigen por las Cláusulas Novena, Décima y Vigésima Séptima.

3. **Excepciones de reverso o reembolso.** Sin perjuicio de lo establecido en los numerales anteriores, se gestionará y aplicará el reverso o devolución de los fondos únicamente en los siguientes casos excepcionales:
 1. Cuando ocurra un error técnico atribuible directamente a la Plataforma que resulte en un cobro duplicado o por un monto superior al correspondiente.
 2. Cuando la Plataforma determine la imposibilidad técnica o la cancelación definitiva de un SAN antes de la adjudicación del primer turno por causas no imputables a los Usuarios.
 3. Cuando concurra el supuesto de no elegibilidad en el registro inicial previsto en la Cláusula Décima Segunda, en cuyo caso se reembolsará en su totalidad la Comisión de Servicio pagada.

PARTE III — MODELO PREMIUM

VIGÉSIMA NOVENA: Condiciones del Modelo Premium

1. **Procesamiento de pagos.** El Usuario realizará el pago de sus cuotas a través de la orden de pago habilitada en la aplicación, siguiendo las instrucciones y los datos presentados en pantalla. Los fondos serán procesados de forma directa por el Proveedor de Servicios de Pago y no por TuTurno.
2. **Comisión de Servicio.** La contraprestación por el uso de la solución tecnológica y la gestión operativa equivale al quince por ciento (15%) del valor total del SAN, más el Impuesto al Valor Agregado (IVA) correspondiente. Dicho monto se encuentra distribuido e integrado dentro de las cuotas que paga el Usuario.
3. **Adelanto de cuotas.** Esta modalidad habilita la opción de realizar el adelanto de cuotas sin límite.
4. **Asignación de posiciones.** El orden de las posiciones dentro del SAN se determina de manera aleatoria mediante los mecanismos tecnológicos de la Plataforma, con los ajustes por score de riesgo previstos en la Cláusula Sexta, y no es modificable a solicitud del Usuario.

TRIGÉSIMA: Procedimiento de pago y conciliación

El procesamiento de los pagos del Modelo Premium se realiza a través de Soluciones Financieras Chinchin ITFB, C.A., en su condición de Proveedor de Servicios de Pago, conforme a las siguientes condiciones:

1. **Generación de la orden.** Cuando el Usuario ingresa por primera vez a la Plataforma, luego de crear sus credenciales de acceso (usuario y contraseña),

la Plataforma generará la orden de pago correspondiente a la primera cuota del SAN al que desea ingresar, la cual se procesa antes de completar la verificación de identidad. Si el Usuario no logra completar dicha verificación por causas de elegibilidad, el monto pagado le será reembolsado conforme a la Cláusula Décima Segunda. Para su participación en SANes posteriores, el Usuario ya verificado generará la orden de pago al momento de ingresar a cada nuevo SAN.

2. **Recepción y resguardo de los fondos.** El Usuario pagará las cuotas utilizando exclusivamente los datos de pago mostrados en la pantalla de la Plataforma. Los fondos son recibidos, procesados y resguardados por el Proveedor de Servicios de Pago, quien los distribuye en cada ciclo así: al beneficiario del turno, el monto que le corresponde según el cronograma del SAN; y a La Empresa, únicamente la porción de la Comisión de Servicio incluida en cada cuota. Las cuotas pagadas por adelantado permanecen bajo resguardo del Proveedor de Servicios de Pago hasta la fecha del turno al que corresponden. La Empresa no recibe, administra ni dispone de las cuotas destinadas a los beneficiarios.
3. **Vigencia y conciliación.** Cada orden de pago cuenta con un tiempo límite de vigencia para que el sistema efectúe la validación y conciliación de los fondos.
4. **Confirmación de operación exitosa.** Si la transacción es conciliada dentro del plazo de vigencia, la Plataforma asignará a la orden el estado "Operación exitosa". En el caso del primer pago, el Usuario avanzará automáticamente a la fase de verificación de identidad; en los pagos siguientes, la cuota quedará registrada en el SAN correspondiente.
5. **Caducidad y reintento.** Si transcurrido el lapso de vigencia el pago no resulta conciliado, la orden será declarada vencida y pasará a estado inactivo. En este supuesto, el sistema liberará la transacción y permitirá al Usuario realizar un nuevo intento de pago.

TRIGÉSIMA PRIMERA: Acreditación y continuidad del turno

- **Acreditación del turno:** El sistema mostrará al Usuario beneficiario, en la interfaz de la aplicación, el monto exacto correspondiente a su turno, el cual se acredita en una sola operación conforme al cronograma del SAN.
- **Continuidad del turno:** En caso de que uno o más participantes no realicen el pago de su cuota dentro de los plazos establecidos, la Plataforma procesará igualmente la acreditación del turno correspondiente al Usuario beneficiario, con los efectos de subrogación previstos en la Cláusula Octava.

TRIGÉSIMA SEGUNDA: Incumplimiento y retiro en el Modelo Premium

Además de lo previsto en las Cláusulas Novena y Décima, aplican las siguientes reglas:

1. **Aplicación de aportes por incumplimiento.** Si el Usuario permanece en situación de incumplimiento hasta un (1) día antes de la culminación del SAN, perderá el derecho a recibir el monto de su turno. Las cuotas que haya abonado hasta esa fecha quedarán aplicadas, de forma irrevocable, a compensar las cantidades que GRUPO NOVASYSTEMS, C.A. haya acreditado a los demás participantes por cuenta del Usuario, conforme a la Cláusula Octava. Si las cuotas abonadas no alcanzan a cubrir dichas cantidades, La Empresa podrá ejercer las acciones de cobro previstas en la Cláusula Décima por el saldo pendiente.
2. **Pérdida de aportes por retiro de un SAN en curso.** Una vez que el Usuario ha ingresado a un SAN activo, iniciar y sostener el ciclo constituye un compromiso colectivo del cual dependen los demás participantes. En consecuencia, el Usuario que decida retirarse de un SAN en curso no tendrá derecho al reembolso, bajo ningún concepto, total ni parcial, de las cuotas abonadas hasta la fecha, las cuales ya fueron aplicadas al funcionamiento del SAN en beneficio de los demás integrantes.
3. **Primera cuota.** Salvo el supuesto de reembolso por no elegibilidad previsto en la Cláusula Décima Segunda, el Usuario reconoce y acepta que el pago de la primera cuota remunera las gestiones operativas y tecnológicas ejecutadas de forma inmediata por la Plataforma desde el momento del pago, constituyendo un gasto administrativo consumado y no sujeto a devolución.