

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES: TU TURNO -**

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.**

### **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 la 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:

- **BANCO NACIONAL DE CRÉDITO, C.A. BANCO UNIVERSAL (BNC):** Institución financiera que actúa como el Operador y Validador Tecnológico de la plataforma Tu Turno. Su infraestructura es responsable de procesar, conciliar y

notificar de manera exclusiva la efectividad de los pagos correspondientes a la Comisión de Gestión y Administración.

- **BANCO R4:** Institución financiera debidamente autorizada que actúa como el Operador y Validador Tecnológico de la plataforma Tu Turno. Su infraestructura es responsable de procesar, conciliar y notificar de manera exclusiva la efectividad de los pagos correspondientes a la Comisión de Gestión y Administración, así como de monitorear la trazabilidad de los pagos móviles (P2P) realizados entre Usuarios para asegurar la transparencia, seguridad y cumplimiento normativo dentro del sistema.
- **Ciclo de Pagos:** Proceso mediante el cual el receptor del turno recauda las cuotas correspondientes al resto de los participantes. El total se completa con la auto cuota del beneficiario, cubriendo la meta financiera establecida para ese periodo, independientemente de si el grupo es de 5, 10 o más integrantes.
- **Comisión por uso de la plataforma :** Cargo obligatorio del quince por ciento (15%) aplicable en cada ciclo de pago por concepto de uso de la solución tecnológica. Esta cifra, propiedad de La Empresa, garantiza la disponibilidad de la plataforma, la seguridad de la información y la gestión de contingencias operativas necesarias para el funcionamiento del sistema.
- **Contingencias Operativas:** Al margen de la Comisión de Gestión, Tuturno garantiza el cumplimiento y pagos de los usuarios entre ellos con sus propios recursos, para asegurar la liquidación de los turnos ante la mora de algún participante. El uso de estos recursos contingentes no representa un préstamo al deudor, sino una promesa técnica de buen servicio.
- **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 Integración (Dispersión):** Protocolo de seguridad que se activa cuando un Usuario deudor no cumple con su pago directo al beneficiario dentro de las 24 horas estipuladas. En este caso, Tu Turno dispondrá recursos contingentes para completar el monto del SAN y honrar la promesa de cumplimiento de pago.

- **KYC (Know Your Customer):** Proceso de validación de identidad ("Conoce a tu Cliente") mediante el cual el Usuario carga su Cédula, RIF y fotografía selfie.
- **P2P (Peer-to-Peer):** Estructura de transacciones "entre pares" donde los Usuarios transfieren fondos directamente entre sí. Tu Turno actúa exclusivamente como el soporte tecnológico que coordina dichas interacciones, sin ejercer en ningún momento la custodia, tenencia o administración de los recursos destinados al SAN.
- **Pago Móvil (P2P / C2P):** Método de pago electrónico inmediato y exclusivo de la plataforma. Solo se validarán operaciones donde el número de teléfono y cuenta bancaria correspondan estrictamente al titular registrado en Tu Turno.
- **Periodo de Gracia:** Plazo adicional de hasta siete (7) días posteriores a la fecha límite de pago, otorgado para que el Usuario regularice su cuota antes de que se inicien acciones de cobro extrajudicial.
- **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 e inalterable el orden de recepción de los fondos o turnos, basándose en criterios de imparcialidad y el score de riesgo de Credolab.
- **Tasa BCV:** Tipo de cambio oficial vigente publicado por el Banco Central de Venezuela, utilizado como referencia obligatoria para convertir las obligaciones de USD a Bolívares.
- **Tu Turno:** Plataforma digital administrada por GRUPO NOVASYSTEMS C.A., que actúa como gestor tecnológico para la organización de SANES y cumplimiento de compromisos de pagos.
- **Usuario:** Persona natural mayor de 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 REGISTRO Y VALIDACIÓN (KYC)**

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

1. Ser persona natural, mayor de 18 años.
2. Cargar: Cédula de Identidad, RIF vigente y fotografía tipo selfie para validación biométrica.
3. Proveer datos de Pago Móvil y cuentas bancarias bajo su titularidad exclusiva.

#### **CUARTA: POLÍTICA DE CONOCIMIENTO DEL CLIENTE (KYC) Y PREVENCIÓN DE LEGITIMACIÓN DE CAPITALES**

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

1. **Protocolo KYC (Know Your Customer):** 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".
2. **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.
3. **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.
4. **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:

- ✓ Suspender o bloquear preventivamente la cuenta del Usuario.
- ✓ Solicitar documentación adicional que justifique el origen de los fondos.
- ✓ Realizar las notificaciones pertinentes a las autoridades sin necesidad de notificación previa al Usuario.

5. **Exención de Responsabilidad de La Empresa por Bloqueo del Usuario:** El Usuario acepta que "La Empresa" no será responsable por daños o perjuicios ante su bloqueo por incumplimiento de lo expresado anteriormente o inclusive por retrasos o falta de pagos.

6. **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.

## **QUINTA: QUINTA: DINÁMICA DEL "SAN" Y METODOLOGÍA DE ASIGNACIÓN DE TURNOS**

La participación en los SAN o grupos de ahorro colectivo, se rige por las siguientes condiciones operativas y tecnológicas:

### **1. Modalidades de Participación:**

El Usuario realiza aportes periódicos según el monto y frecuencia preestablecidos. La asignación del orden en el que los beneficiarios reciben el 100% de los aportes se determina exclusivamente mediante el Software de asignación de turnos, una vez completado el grupo de participantes.

2. **Estructura del Ciclo de Pagos (Modelo de 9 Cuotas):** Cada SAN se constituye por grupos de diez (10) participantes y se estructura bajo un Ciclo de Nueve (9) Pagos. Bajo esta modalidad:

- Nueve (9) participantes realizan el aporte correspondiente al beneficiario del turno vigente.

- El décimo participante, quié es el Beneficiario del Turno vigente, entiende que el aporte faltante (el 10mo pago) para cubrir el 100% del monto objetivo a ahorrar, será su propio pago.
  - Este sistema garantiza que el Beneficiario reciba el capital acumulado de forma expedita y fomento la cultura del ahorro
3. **Metodología de Asignación de Turnos:** La asignación del orden de los pagos es 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 basados en el perfil crediticio digital del Usuario. 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.
4. **Condición de Prelación y Turnos:** Si bien se establece un calendario inicial, la posición del Usuario en el turno de recepción está estrictamente condicionada a la puntualidad de sus aportes. El incumplimiento de una obligación de pago facultará a la plataforma para relegar al Usuario a la posición final del cronograma, alterando el orden previamente asignado en beneficio de aquellos participantes que mantengan su estatus de pago al día.
5. **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.

## **SEXTA: ESTRUCTURA DEL 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 liquidación de los fondos:

- **Configuración de los ciclos:** Los grupos de ahorro ("Sanes") se estructuran bajo una modalidad de aportes periódicos obligatorios, cuyo número de cuotas vendrá

determinado por la cantidad de participantes de cada grupo (ej. ciclos de 5, 9 o más pagos), hasta completar el 100% del monto objetivo de ahorro.

- **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 el dinero completo de terceros de forma oportuna, equivalentes a 9 pagos por turno.
- **Garantía de Recepción:** Si alguno de los otros obligados no realiza su aporte en las 24 horas estipuladas, Tu Turno activará el flujo de integración para completar el valor del SAN (correspondiente a las cuotas de terceros) y asegurar el pago efectivo al beneficiario

### **SÉPTIMA: 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 grupo (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 (P2P) y validen la trazabilidad de las transferencias necesarias para completar el ahorro colectivo.

## **OCTAVA: 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:** Sólo se aceptarán y validarán pagos realizados a través de la modalidad de **Pago Móvil** desde el número de teléfono celular y la cuenta bancaria que pertenezcan exclusivamente al titular registrado en la plataforma Tu Turno.
- **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 sólo podrá recibir el dinero en la cuenta asociada al número de teléfono celular registrado y validado en su perfil de Tu Turno.
- **Consecuencias del Incumplimiento:** El intento de utilizar datos de pago móvil de terceros será motivo de suspensión y bloqueo inmediato de la cuenta y 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.

## **NOVENA: 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 para que realice el pago directamente al beneficiario del turno correspondiente.

2. **Plazo Perentorio:** El usuario tendrá un máximo de **24 horas** para realizar el pago y demostrarlo al cargar el comprobante.
3. **Garantía de Recepción (Dispersión):** Si el usuario obligado no realiza el pago en el plazo de 24 horas, **Tu Turno responderá con sus recursos contingentes** para pagar al beneficiario del ciclo el monto faltante, a la brevedad posible, garantizando que este reciba los aportes completos.

## **DECIMA: RÉGIMEN DE MOROSIDAD Y ROTACIÓN DE TURNOS**

En cumplimiento con el principio de equidad y protección del grupo de ahorristas, se establecen las siguientes reglas de ejecución técnica:

- **Vencimiento:** El Usuario dispone de un plazo perentorio de 24 horas para ejecutar el pago de la orden asignada.
- **Lógica de 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 de Aportes:** El usuario que permanezca en mora hasta un día antes de la culminación del SAN perderá irrevocablemente las cuotas abonadas, las cuales serán destinadas a compensar el fondo de financiamiento de la plataforma.
- **Inhabilitación:** La morosidad conlleva la suspensión inmediata del acceso a las funcionalidades de la App hasta la total regularización de la deuda.

## **DECIMA PRIMERA : COMISIONES Y PENALIDADES**

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 1.257 del Código Civil Venezolano, las Partes acuerdan que toda penalización derivada de mora, incumplimiento o activación de contingencias operativas será proporcional al valor del SAN específico en el que el Usuario se encuentre participando, atendiendo a los principios de razonabilidad, equilibrio contractual y proporcionalidad económica.

En consecuencia, la penalidad por mora se calculará como un porcentaje equivalente al dos coma cinco por ciento (2,5%) del valor total del SAN, expresado referencialmente en moneda extranjera (USD o EUR), y será liquidada en Bolívares (**VES**) a la tasa oficial del Banco Central de Venezuela (BCV) **vigente para el día del pago efectivo**.

El Usuario reconoce y acepta expresamente que dicha penalización guarda relación directa con el monto del compromiso asumido en el SAN correspondiente, y que su finalidad es resarcir los costos operativos, administrativos y de gestión generados por el incumplimiento, sin constituir interés, usura ni cargo financiero prohibido.

La aplicación de esta cláusula penal no exonera al Usuario del cumplimiento de la obligación principal, ni del pago de la cuota adeudada, ni de las demás consecuencias contractuales previstas en estos Términos y Condiciones.

La Empresa se reserva el derecho de ejercer acciones legales extrajudiciales o judiciales para recuperar fondos utilizados en la garantía de pago.

## **DÉCIMA SEGUNDA: NATURALEZA DE LA COMISIÓN DE GESTIÓN Y CONTINGENCIAS**

Cargo obligatorio y de pago único equivalente al quince por ciento (15%) calculado sobre el valor de la cuota del SAN. Este monto representa el pago por el uso de la plataforma y el derecho de participación en el ciclo de ahorro; no constituye un cargo recurrente por cada cuota, sino una tarifa única por servicio. Estos recursos son propiedad de La Empresa y se destinan a la operatividad tecnológica y contingencias operativas. sino que se rige bajo las siguientes condiciones:

- **Destino de la Comisión:** El ingreso percibido por este concepto está destinado exclusivamente al mantenimiento de la infraestructura tecnológica, validación de identidad (KYC), servicios de scoring de Credolab y a las contingencias operativas.
- **Mecanismo de Cobertura (Garantía de Continuidad):** En aquellos casos donde un Usuario deudor no realice su pago directo al beneficiario en el plazo de 24 horas, **TU**

**TURNO**, al validar dicho impago, activará su compromiso de cumplimiento y realizará el pago por el usuario deudor. Este acto tiene como único fin garantizar la integridad del ciclo de ahorro y la protección del Usuario que tiene el derecho de cobro.

- **Subrogación y Recuperación:** El pago realizado por la plataforma para completar un SAN genera para TuTurno el derecho de repetición y cobranza de la penalidad contra el usuario deudor. Éste seguirá obligado a pagar su cuota más las penalidades por mora, pero dicha obligación es de carácter civil/contractual por concepto de incumplimiento.

### **DÉCIMA TERCERA: PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

En cumplimiento con los estándares de protección de datos, Tu Turno informa que:

- Los datos suministrados se utilizarán únicamente para la verificación de identidad (KYC) y la operatividad del SAN.
- No se compartirán datos financieros con terceros sin consentimiento, salvo requerimiento de autoridades competentes.

### **DÉCIMA CUARTA : AUTORIZACIÓN DE INTERCAMBIO Y EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD POR USO DE DATOS ENTRE USUARIOS**

Dada la naturaleza colaborativa del SAN, el Usuario reconoce que el funcionamiento de la plataforma requiere indispensablemente la visualización de datos entre los participantes del grupo de ahorro. En este sentido, se establece lo siguiente:

- **Autorización Expresa de Datos:** Al aceptar los presentes Términos y Condiciones, el Usuario autoriza de manera voluntaria e informada a "La Empresa" para que sus datos de **Pago Móvil (número de teléfono), Cédula de Identidad y Entidad Bancaria** sean visibles y compartidos con los Usuarios que deban realizarle el pago en el turno correspondiente.

- **Finalidad Única:** El intercambio de estos datos tiene como única finalidad permitir la ejecución de las transferencias bancarias o pagos móviles necesarios para completar el ciclo del SAN.
- **Exención de Responsabilidad de La Empresa:** "La Empresa" no se hace responsable por el uso, almacenamiento, tratamiento o difusión que los Usuarios puedan dar a esos datos financieros y personales de terceros una vez que estos han sido revelados para el fin previsto. El Usuario asume la responsabilidad personal por cualquier comunicación o transacción que decida realizar con otros participantes fuera de los límites de la aplicación.
- **Prohibición de Uso Indebido:** El uso de los datos facilitados (Cédula, Banco, Pago Móvil) para fines distintos a la realización de los aportes —tales como acoso, spam, fraude o comercialización de datos— constituye una violación grave de este acuerdo y faculta a La Empresa para la suspensión definitiva de la cuenta y el inicio de las acciones legales pertinentes.
- **Limitación de Daños:** Al aceptar estas condiciones, el Usuario libera a "La Empresa", sus directivos y empleados de cualquier reclamación, demanda o daños derivados de disputas entre usuarios originadas por el uso indebido de la información compartida para los pagos.

#### **DÉCIMA QUINTA: CLUB TU TURNO Y SCORE FINANCIERO**

Los usuarios serán categorizados del **Nivel 1 al 4** según su puntualidad. El nivel determina el monto límite de participación y la cuota inicial requerida para nuevos ciclos.

#### **DÉCIMA SEXTA: PROHIBICIÓN DE ADELANTOS**

No se permite el pago anticipado de cuotas; cada obligación debe satisfacerse estrictamente dentro de la ventana de tiempo habilitada.

## **DÉCIMA SÉPTIMA: TOLERANCIA CERO A LA FALSIFICACIÓN DE OPERACIONES Y MENSAJES DE DATOS**

En virtud de la naturaleza tecnológica de la plataforma, "La Empresa" aplica una política de tolerancia cero frente al fraude. En consecuencia:

1. **Tipificación de la Conducta:** La alteración, edición o manipulación de comprobantes de **Pago Móvil (P2P/C2P)**, así como la simulación de referencias bancarias o la creación de notificaciones de pago falsas, se consideran actos de **Falsificación de Documentos y Fraude Informático**, tipificados como delitos en la legislación penal venezolana.
2. **Verificación Tecnológica:** El Usuario reconoce que **TU TURNO** cuenta con herramientas de alta tecnología para contrastar en tiempo real la veracidad de cualquier número de referencia con los datos de las transacciones. Cualquier discrepancia detectada entre la información suministrada por el Usuario y la validación del sistema será interpretada como un intento de fraude, facultando a la plataforma para suspender la cuenta de forma inmediata y ejercer las acciones legales correspondientes.
3. **Consecuencias Inmediatas:** Ante la detección de un comprobante falso o manipulado, La Empresa procederá a:
  - La **suspensión inmediata y definitiva** de la cuenta del Usuario, sin derecho a reclamo de fondos pendientes.
  - La inclusión del Usuario en una **Lista Negra de Riesgo**, compartida con aliados tecnológicos (Credolab) y autoridades.
  - La interposición de la denuncia penal ante la **División de Delitos Informáticos del CICPC** y el Ministerio Público, aportando todos los registros (logs) y la identidad del Usuario obtenida en el proceso de KYC.

## **DÉCIMA OCTAVA: CLÁUSULA PENAL POR INCUMPLIMIENTO Y DAÑO REPUTACIONAL**

De conformidad con los artículos 1.257 al 1.263 del Código Civil Venezolano, se establece una **Cláusula Penal** como estimación anticipada de los daños y perjuicios derivados del incumplimiento del Usuario:

1. **Objeto:** El Usuario que incurra en mora, fraude, falsificación o que por su conducta cause la activación las **Contingencias Operativas** para cubrir su cuota, queda obligado a pagar a "La Empresa" una suma compensatoria.
2. **Monto de las Penalidades:** Se establece que la penalización aplicable por cada evento de retraso será proporcional al valor total del SAN en el cual el Usuario se encuentre participando, calculada como un porcentaje equivalente al dos coma cinco por ciento (2,5%) del valor del SAN correspondiente, expresado referencialmente en moneda extranjera (USD o EUR) y liquidado en Bolívares (VES) conforme a la tasa oficial del Banco Central de Venezuela (BCV) vigente para el día del pago efectivo.

El Usuario reconoce y acepta que dicha penalización guarda relación directa con el nivel de compromiso económico asumido dentro del SAN específico, y que su finalidad es resarcir los costos operativos, administrativos y de gestión derivados del incumplimiento, sin perjuicio de la subrogación del cobro de la cuota capital ni de las demás acciones contractuales y legales a las que haya lugar.

- **Por Fraude o Falsificación:** En caso de comprobarse intentos de engaño al sistema con pagos falsos, el Usuario deberá pagar una penalidad equivalente al **cincuenta por ciento (50%) del monto total del San** en el que participa, a título de indemnización por los gastos administrativos, legales y el daño reputacional causado a la plataforma.
3. **No Exclusión:** El pago de esta cláusula penal no exime al Usuario de la responsabilidad penal que pudiere derivarse de sus actos bajo la Ley de Delitos Informáticos.

## **DÉCIMA NOVENA: OPERADORES Y VALIDACIÓN HÍBRIDA**

**TU TURNO** emplea un sistema de verificación doble para garantizar la transparencia del ecosistema:

**Validación Bancaria (BNC y BANCO R4):** Estas instituciones actúan como los operadores exclusivos para procesar y certificar los pagos de la Comisión de Gestión y Administración, supervisando además la trazabilidad normativa del sistema.

**Validación Tecnológica:** La plataforma utiliza un motor propio para validar de forma autónoma e inmediata los pagos de las cuotas del SAN entre usuarios, asegurando la agilidad del ciclo de ahorro.

**Responsabilidad:** La validación final y el cambio de estatus a "Pagado" dependen de la respuesta de estos sistemas. La plataforma y los bancos aliados operan de forma independiente, deslindando responsabilidades por fallas técnicas ajenas a sus respectivas infraestructuras.

## **VIGESIMA : RÉGIMEN DE MOROSIDAD Y GESTIÓN DE COBRO**

El incumplimiento de la obligación de pago directo al beneficiario del turno dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la notificación de cobro, activará el siguiente régimen de morosidad:

1. **Activación de la Garantía de Pago:** Ante la falta de pago del Usuario deudor, la Plataforma procederá a cubrir el monto faltante al beneficiario del turno vigente, subrogándose en los derechos de cobro que el beneficiario tenía contra el deudor.
2. **Penalidad por Mora:** Como estimación anticipada de los daños y perjuicios derivados del incumplimiento o retraso del Usuario. La penalización aplicable por cada evento de retraso será proporcional al valor total del SAN en el cual el Usuario se encuentre participando, calculada como un porcentaje equivalente al dos coma cinco por ciento (2,5%) del valor total de dicho SAN
3. **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 a través de la entidad **COBINCA COBRANZA INTEGRAL, C.A.** (R.I.F. J-30689560-4).

4. **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 App. 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.
5. **Reporte de Comportamiento:** El incumplimiento afectará directamente el **Score 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.
6. **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.
7. **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.

## **VIGÉSIMA PRIMERA: VALIDEZ DE LA FIRMA ELECTRÓNICA Y MENSAJES DE DATOS**

De conformidad con lo establecido en la **Ley sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas** vigente en la República de Venezuela, las Partes acuerdan y aceptan los siguientes términos sobre la validez del consentimiento:

1. **Equivalencia Funcional:** El Usuario reconoce y acepta que 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 App, constituyen una **Firma Electrónica** que produce los mismos efectos jurídicos que la firma autógrafa (puño y letra).
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 BNC y **Credolab**, tienen fuerza probatoria plena.
3. **Registros de Auditoría (Logs):** El Usuario reconoce expresamente que los registros de auditoría del sistema (*logs*), que contienen la dirección IP, fecha, hora de aceptación y registros biométricos del KYC, constituyen prueba fehaciente de su consentimiento 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 el hecho de que el acuerdo se ha celebrado en formato electrónico o que no cuenta con una 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.

## **RÉGIMEN CAMBIARIO Y REFERENCIA OBLIGATORIA (TASA BCV)**

**VIGÉSIMA SEGUNDA:** De conformidad con lo establecido en el **Convenio Cambiario N° 1** y demás normas que rigen la materia en la República Bolivariana de Venezuela, las Partes acuerdan las siguientes condiciones para la determinación del valor de las obligaciones:

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/ 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 tomando como base el **Tipo de Cambio Oficial publicado por el Banco Central de Venezuela (BCV)** que esté vigente para el momento en que se realice el pago.
3. **Prohibición de Tasas No Oficiales:** Queda terminantemente prohibido a los Usuarios realizar o exigir pagos basados en indicadores de cambio distintos al oficial del BCV. El incumplimiento de esta norma será considerado una violación grave a los presentes Términos y Condiciones y podrá ser reportado ante las autoridades administrativas correspondientes.
4. **Actualización en Tiempo Real:** La plataforma **Tu Turno**, 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 ley.
5. **Responsabilidad en la Transferencia:** Es responsabilidad del Usuario emisor asegurar que el monto transferido vía **Pago Móvil** coincida exactamente con la cantidad en Bolívares resultante de la conversión a tasa BCV indicada por la plataforma al momento de la transacción.

### **VIGÉSIMA TERCERA: CLÁUSULA DE RECARGOS POR MORA**

El Usuario acepta la estructura de recargos por mora aplicada sobre el monto de las cuotas pendientes de pago. En caso de detectarse un incumplimiento en las fechas establecidas, se generará de forma automática un cargo administrativo por retraso equivalente al 2.5% sobre el valor total de la cuota adeudada.

Este recargo se fundamenta en una escala proporcional de desincentivo a la morosidad y tiene como finalidad cubrir los gastos operativos derivados de la gestión de cobranza, garantizando la sostenibilidad y la integridad de las transacciones dentro de la plataforma.

### **VIGÉSIMA CUARTA 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, se establece lo siguiente:

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 una Comisión por Gestión y Administración del quince por ciento (15%) como pago único por el uso del servicio, así como una penalidad por mora del dos coma cinco por ciento (2,5%) sobre el valor de la cuota atrasada, calculada a tasa BCV. 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:** En cumplimiento con el derecho a la información, la plataforma permitirá al Usuario el acceso permanente a su **Historial de Transacciones**, donde podrá verificar el estatus de sus pagos, las validaciones emitidas por **BNC**, 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 el 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 ser canalizado 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.

#### **VIGÉSIMA QUINTA: 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, se establece lo siguiente:

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:** A los efectos de este contrato, se consideran eventos de fuerza mayor, de manera enunciativa más no taxativa:
  - Fallas o fluctuaciones severas en el Sistema Eléctrico Nacional .
  - Interrupciones o caídas en los servicios de conectividad a internet (públicos o privados).
  - Fallas masivas en las plataformas tecnológicas de las instituciones bancarias o en el sistema de **Pago Móvil (P2P/C2P)**.

- Caídas en los servicios de terceros necesarios para la operación (servidores de Amazon Web Services, validaciones de **BNC** o servicios de scoring de **Credolab**).
  - 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 de veinticuatro (24) horas previstas para la realización de pagos y su validación se entenderán **automáticamente suspendidos**. Dicha suspensión se mantendrá hasta que cese el evento de fuerza mayor 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 Intereses o Penalidades:** Durante el periodo que dure la falla de servicios públicos o el evento de fuerza mayor, no se generará la penalidad por mora de 2,5 USD, siempre que el Usuario demuestre que el retraso fue consecuencia directa de la falla reportada.

## **VIGÉSIMA SEXTA: 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 de Venezuela. En tal sentido, se establece:

1. **Definición de Hecho del Príncipe:** 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, pero no se limita 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 SÉPTIMA: DOMICILIO ESPECIAL, JURISDICCIÓN Y RESOLUCIÓN DE DISPUTAS**

Para todos los efectos, derivaciones y consecuencias judiciales o extrajudiciales que pudieren surgir del presente Contrato de Términos y Condiciones, las Partes convienen lo siguiente:

1. **Domicilio Especial y Exclusivo:** Se elige como domicilio especial, exclusivo y excluyente de cualquier otro, a 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 que surja entre el Usuario y La Empresa 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, el mismo se llevará a cabo en el Centro de Arbitraje de la Cámara de Caracas o 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 lo establecido en la cláusula de Firma Electrónica y la normativa legal vigente.

## **VIGESIMA OCTAVA PROTOCOLO DE CONFIRMACIÓN DE RECEPCIÓN DE FONDOS Y LIBERACIÓN**

1. **Obligación de Validación por el Beneficiario:** Una vez que un Usuario pagador reporte un aporte en la plataforma, el Usuario beneficiario recibirá una notificación de "Confirmar Pago". El beneficiario dispone de un cronograma visible en la interfaz para validar la recepción efectiva de los fondos en su cuenta bancaria personal.

2. **Carácter Irreversible de la Confirmación:** El Usuario reconoce y acepta que, al marcar la casilla de verificación y presionar el botón "**SÍ, LO RECIBÍ — CONFIRMAR**", está emitiendo una declaración de voluntad expresa e irrevocable. Esta acción confirma que:

- Ha verificado en su propia institución financiera la acreditación del monto exacto indicado .
- Identifica plenamente al pagador y la referencia bancaria asociada a la transacción.
- Libera de cualquier obligación de reclamo posterior a "**La Empresa**" y al pagador respecto a esa cuota específica.

3. **Consecuencias de la No Confirmación:** Si el Usuario beneficiario no confirma el pago dentro del tiempo estipulado en el contador de la App (ej. 24 horas), el pago entrará en un proceso de **Revisión Manual**. El Usuario acepta que esta omisión demorará la liquidación de sus fondos y faculta a la plataforma para solicitar soportes adicionales tanto al emisor como al receptor para dirimir la acreditación del pago.

4. **Valor Probatorio:** Los registros electrónicos (logs) que capturen el momento exacto, la dirección IP y la identidad del Usuario que presiona el botón de confirmación, constituyen prueba plena de la recepción del pago y del cumplimiento de la obligación por parte del tercero, de conformidad con la **Ley sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas**.

## **VIGÉSIMA NOVENA: ACEPTACIÓN INTEGRAL, MANIFESTACIÓN DE VOLUNTAD Y EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Al hacer clic en el botón de "Aceptar", "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 Trasgresión:** El Usuario es el único responsable de cualquier acción u omisión que vulnere o trasgreda 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 (BNC, Credolab) 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, pero no limitado 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 App 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.