

	TERMINOS Y CONDICIONES DE USO Y ACCESO A LA PLATAFORMA TRANSACCIONAL	Código: PR-EC-01 Versión: 2 Vigencia a partir de: 01-12-2025
	PROCESO COMERCIAL	

Contenido

1.	DISPOSICIONES GENERALES.....	4
1.1.	¿QUIÉNES SOMOS?	4
1.2.	OBJETO	4
1.3.	ALCANCE	4
1.4.	NATURALEZA	5
1.5.	DEFINICIONES	5
2.	ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES	6
3.	MODIFICACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES.....	7
3.1.	NO ACEPTACIÓN DE LAS MODIFICACIONES	7
3.2.	NO RETROACTIVIDAD DE LAS MODIFICACIONES	7
4.	SOBRE LA PLATAFORMA TRANSACCIONAL.....	7
5.	USO Y ACCESO A LA PLATAFORMA.....	8
5.1.	LOS MEDIOS TRANSACCIONALES	8
5.2.	LA NAVEGACIÓN EN LA APLICACIÓN MÓVIL, APLICACIÓN WEB Y PAGINA WEB APLICACIÓN DE ESCRITORIO:	8
5.3.	EL CARÁCTER EXCLUSIVO DEL USO Y ACCESO A LA PLATAFORMA TRANSACCIONAL:	8
5.4.	LA ASIGNACIÓN DE UN ID, NOMBRE DE USUARIO Y CONTRASEÑA	8
5.5.	CONDICIONES DE USO Y ACCESO A LA PLATAFORMA	10
5.6.	EI USO Y ACCESO SUJETO A CONDICIONES MATERIALES Y/O A LA ADQUISICIÓN DE OTROS SERVICIOS.	11
5.7.	CONDICIONES DE ACCESO A LA APLICACIÓN MÓVIL, LA APLICACIÓN DE ESCRITORIO Y LA APLICACIÓN WEB PAGINA WEB.	11
5.7.1.	PRIMER ACCESO	11
5.7.2.	ACCESOS POSTERIORES	12
5.8.	DISPONIBILIDAD Y FALLAS EN EL SISTEMA	12
6.	PRECIOS, MARGEN DE DESCUENTO Y COMISION POR RECAUDO	13
6.1.	PRECIOS Y MARGEN DE DESCUENTO	13
6.2.	COMISION POR EL RECAUDO DE DETERMINADOS PRODUCTOS	13
7.	SALDO EN LA PLATAFORMA	14

	TERMINOS Y CONDICIONES DE USO Y ACCESO A LA PLATAFORMA TRANSACCIONAL	Código: PR-EC-01 Versión: 2 Vigencia a partir de: 01-12-2025
	PROCESO COMERCIAL	

7.1	FORMA DE PAGO	14
7.2	¿CÓMO COMPRAR SALDO EN BEMOVIL?	14
7.3	COMPRA DE SALDO A TRAVÉS DE INTERNET	15
7.4	REVERSIÓN DEL PAGO	15
7.4.1.	INSTITUCIONES FINANCIERA	15
7.5	PRÉSTAMOS	16
8.	LICENCIA.....	16
9.	PUBLICIDAD	16
9.1	AUTORIZACIÓN PARA USO DE LAS MARCAS DE BEMOVIL ...	16
9.2	PROHIBICIONES RELATIVAS AL USO DE LA MARCA Y NOMBRE DE BEMOVIL Y SU PLATAFORMA TRANSACCIONAL:	17
9.3	RESPONSABILIDAD POR LA PUBLICIDAD	18
9.4	USO DE IMAGEN	18
10.	DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL	18
11.	VENTA AL CONSUMIDOR FINAL.....	19
11.1	RESPONSABILIDAD DEL USUARIO:	19
11.2	COLABORACIÓN DE BEMOVIL	20
12.	OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DEL USUARIO	20
13.	REVERSIONES Y PENALIZACIONES.....	22
13.1	REVERSIONES EN RETIROS Y DEPOSITOS	22
13.2	PENALIZACIÓN POR FRACCIONAMIENTO	23
14.	OTRAS PENALIZACIONES POR MALAS PRÁCTICAS COMERCIALES.....	23
15.	RESPONSABILIDAD POR DAÑOS Y PERJUICIOS	23
16.	DECLARACIONES ESPECIALES	24
17.	PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO.....	25
18.	INDEMNIDAD.....	26
19.	CANCELACIÓN DE LA CUENTA DE USUARIO	27
20.	COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS.....	27
21.	CONFIDENCIALIDAD	28
22.	TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	28
23.	USO Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN	29

	TERMINOS Y CONDICIONES DE USO Y ACCESO A LA PLATAFORMA TRANSACCIONAL	Código: PR-EC-01 Versión: 2 Vigencia a partir de: 01-12-2025
	PROCESO COMERCIAL	

24. PRUEBA DE LAS TRANSACCIONES	30
25. APLICABILIDAD.....	30
26. LEY APLICABLE	31
27. CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR	31
28. CANALES OFICIALES DE COMUNICACIÓN:	31
29. TERMINACIÓN ANTICIPADA:	31
30. RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	32
31. CONTACTO Y NOTIFICACIONES	32

	TERMINOS Y CONDICIONES DE USO Y ACCESO A LA PLATAFORMA TRANSACCIONAL	Código: PR-EC-01 Versión: 2 Vigencia a partir de: 01-12-2025
	PROCESO COMERCIAL	

**TÉRMINOS Y CONDICIONES ACCESO A PLATAFORMA VIRTUAL
SÍRVASE LEER ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES CON ATENCIÓN ANTES DE
UTILIZAR ESTA PLATAFORMA.**

1. DISPOSICIONES GENERALES

1.1. ¿QUIÉNES SOMOS?

BEMOVIL ECUADOR S.A. identificada con RUC 0993222631001, en adelante **BEMOVIL**, es una empresa ecuatoriana, domiciliada en la provincia Guayas, que distribuye, a través de una amplia red de distribuidores y puntos de venta, servicios de telecomunicaciones y otros productos y servicios, mediante el uso de nuestra propia plataforma transaccional y APP (en adelante, "**LA PLATAFORMA**").

1.2. OBJETO

Este documento describe los términos y condiciones generales aplicables al uso y acceso a **LA PLATAFORMA**, propiedad de **BEMOVIL**, definiendo los derechos, obligaciones, responsabilidades y las consecuencias por el incumplimiento de lo aquí establecido. Además, se define el alcance de los servicios ofrecidos a través de **LA PLATAFORMA**.

1.3. ALCANCE

El uso y acceso a **LA PLATAFORMA**, implica la aceptación de estos términos y condiciones, por lo tanto, estos serán vinculantes y se aplicarán a todas las visitas, accesos, contratos, convenios, transacciones, y en general a todos los actos generados por el uso de la plataforma, entendiéndose que el presente hace parte íntegra de cualquier contrato o convenio que se celebre o ejecute a través de los servicios ofrecidos y comercializados en ella, a excepción de los casos en los que se establezcan condiciones particulares.

Estos Términos y Condiciones regulan exclusivamente la relación entre **BEMOVIL** y EL USUARIO autorizado para acceder a **LA PLATAFORMA**, ya sea en calidad de distribuidor directo. No regulan ni se entenderá que regulan la relación jurídica, comercial, financiera o de cualquier otra índole entre los distribuidores de **BEMOVIL** y los miembros de su red, quienes mantendrán una relación autónoma, cuya regulación deberá pactarse entre dichas partes de manera independiente y por separado.

	TERMINOS Y CONDICIONES DE USO Y ACCESO A LA PLATAFORMA TRANSACCIONAL	Código: PR-EC-01 Versión: 2 Vigencia a partir de: 01-12-2025
	PROCESO COMERCIAL	

La relación jurídica, comercial y operativa entre un distribuidor y los miembros de su red es de exclusiva responsabilidad del distribuidor que la haya constituido. **BEMOVIL** no asume, en ningún caso, responsabilidad alguna sobre dicha relación, ni sobre los actos, obligaciones, compromisos, condiciones comerciales, pagos, garantías u otros acuerdos que surjan entre el distribuidor y los integrantes de su red.

Cualquier reclamo, controversia o conflicto derivado de esa relación deberá ser gestionado directamente entre las partes involucradas, sin que pueda involucrarse a **BEMOVIL** como parte directa, solidaria o subsidiaria, ni atribuirle obligación de intervención, mediación o reparación de daños.

1.4. NATURALEZA

Este acuerdo es estrictamente de naturaleza comercial, basado en la independencia técnica, operativa y financiera de EL USUARIO. No genera vínculo laboral, de subordinación, consumo, mandato ni sociedad entre las partes, y excluye expresamente toda posibilidad de subordinación jurídica.


BEMOVIL no ejerce control directo sobre las actividades comerciales del USUARIO, horarios o instrucciones operativas obligatorias. Cualquier interacción se limita a la provisión de acceso a **LA PLATAFORMA** bajo parámetros generales de uso.

1.5. DEFINICIONES

Para una mejor comprensión de estos Términos y Condiciones, se establecen las siguientes definiciones, que podrán ser utilizadas en singular y en plural de acuerdo con el contexto en que se presenten:

PUNTO DE VENTA BEMOVIL: Es el punto de contacto directo del consumidor final con nuestros servicios. Usualmente están conformados por tiendas, misceláneas, droguerías, salas de internet, o personas particulares que deseen vender los servicios de recargas electrónicas y otros servicios prepagados de los convenios con los operadores que contamos actualmente.

DISTRIBUIDOR BEMOVIL: Es la persona natural o jurídica que, previa vinculación con **BEMOVIL**, inicia y gestiona su propia unidad de negocio para la comercialización de los productos y servicios ofertados a través de LA PLATAFORMA, dentro de una zona de

	TERMINOS Y CONDICIONES DE USO Y ACCESO A LA PLATAFORMA TRANSACCIONAL	Código: PR-EC-01 Versión: 2 Vigencia a partir de: 01-12-2025
	PROCESO COMERCIAL	

influencia determinada. El Distribuidor podrá constituir y administrar una red de puntos de venta y distribuidores bajo su exclusiva responsabilidad.

El Distribuidor asume el deber de adoptar medidas razonables de supervisión y control sobre su red, especialmente cuando tenga conocimiento de actos, prácticas o irregularidades cometidas por terceros que puedan afectar el buen nombre, reputación o intereses de **BEMOVIL**. Será responsable por los perjuicios directos que dichas actuaciones generen a la Compañía, siempre que se compruebe su participación, omisión de deberes de control o selección inadecuada de sus socios comerciales. En virtud de ello, es responsabilidad de que los Distribuidores realicen una selección diligente y periódica de los miembros de su red, conforme a los estándares éticos y comerciales definidos por **BEMOVIL**.

FUNCIONALIDAD: Es el conjunto de actividades que se pueden realizar en la plataforma. Varían según el medio transaccional utilizado.

RED: Una red es un canal de distribución conformado por máximo 7 niveles jerárquicos, entre puntos de venta y distribuidores. Es construida y administrada por un distribuidor de **BEMOVIL**. En estos casos, la relación comercial de **BEMOVIL** se limita al distribuidor directo y no a la red de este, ya que **BEMOVIL** no tiene injerencia ni responsabilidad en las condiciones comerciales o relación contractual entre los distribuidores directos de **BEMOVIL** y la red creada por estos.

USUARIO FINAL: Persona natural que utiliza los servicios de **LA PLATAFORMA** exclusivamente para adquirir productos o servicios sin revenderlos, y sin generar una red de distribución.

2. ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES

Mediante el acceso a **LA PLATAFORMA** y/o la utilización de cualquiera de los servicios allí ofrecidos, **EL USUARIO** acepta estos términos y condiciones, que le son exigibles y lo vinculan jurídicamente en el contexto del uso y la entrega de los productos y servicios ofrecidos por **BEMOVIL**, al igual que los demás documentos requeridos para su vinculación.

2.1. CONDICIÓN DE ACEPTACIÓN OBLIGATORIA

El acceso a **LA PLATAFORMA** y el uso de cualquiera de los servicios ofrecidos por **BEMOVIL** implica la aceptación expresa e íntegra de los presentes Términos y Condiciones. Esta aceptación constituye una condición indispensable para la activación, habilitación y mantenimiento del acceso del USUARIO.

	TERMINOS Y CONDICIONES DE USO Y ACCESO A LA PLATAFORMA TRANSACCIONAL	Código: PR-EC-01 Versión: 2 Vigencia a partir de: 01-12-2025
	PROCESO COMERCIAL	

En caso de que EL USUARIO no acepte los presentes Términos y Condiciones, total o parcialmente, no podrá utilizar **LA PLATAFORMA** ni ninguno de los servicios asociados. El rechazo a los términos impedirá automáticamente el registro, activación de usuario y la ejecución de cualquier operación comercial dentro del entorno digital de **BEMOVIL**.

3. MODIFICACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES

BEMOVIL se reserva el derecho de modificar los términos y condiciones generales de uso de la plataforma, así como las condiciones adicionales aplicables a un Servicio en particular, para ajustar acorde a nuestras leyes vigentes o en nuestros Servicios. Sin embargo, **BEMOVIL** enviará a **LOS USUARIOS** avisos sobre las modificaciones, dentro de la plataforma transaccional y/o por cualquier medio escrito, además de publicar la versión actualizada en la página web <https://www.bemovil.ec/terminos-y-condiciones/>

EL USUARIO debe revisar los términos y condiciones de la plataforma de forma periódica.

3.1. NO ACEPTACIÓN DE LAS MODIFICACIONES

Cuando el **USUARIO** manifieste su deseo de no aceptar las modificaciones o adiciones realizadas a los términos y condiciones, la plataforma no permitirá el acceso por parte del **USUARIO**.


3.2. NO RETROACTIVIDAD DE LAS MODIFICACIONES

Las modificaciones no se aplicarán retroactivamente y entrarán en vigencia de forma inmediata a no ser que expresamente se indique lo contrario.

4. SOBRE LA PLATAFORMA TRANSACCIONAL

LA PLATAFORMA, es el software desarrollado y registrado por **BEMOVIL**, que permite la adquisición, administración y ejecución de la distribución de Medios de pago, para la adquisición de productos y servicios ofrecidos en la plataforma, así como el recaudo producto de la venta de determinados productos o servicios.

LA PLATAFORMA está compuesta por servidores centrales dedicados a la administración de los inventarios, la autorización y procesamiento de las transacciones y que en general realiza toda la operación de asignación de los Medios de Pago.

	TERMINOS Y CONDICIONES DE USO Y ACCESO A LA PLATAFORMA TRANSACCIONAL	Código: PR-EC-01 Versión: 2 Vigencia a partir de: 01-12-2025
	PROCESO COMERCIAL	

5. USO Y ACCESO A LA PLATAFORMA

5.1. LOS MEDIOS TRANSACCIONALES

El uso y acceso a la plataforma se realiza a través de la utilización de nuestros medios transaccionales, a saber:

- Aplicación Móvil
- Plataforma web
- Página Web

5.2. LA NAVEGACIÓN EN LA APLICACIÓN MÓVIL, APLICACIÓN WEB Y PAGINA WEB APLICACIÓN DE ESCRITORIO:

La simple navegación en la aplicación móvil, plataforma web y pagina Web, sin que se haya solicitado el ingreso del nombre de usuario y contraseña, no constituye uso o acceso a la plataforma.

5.3. EL CARÁCTER EXCLUSIVO DEL USO Y ACCESO A LA PLATAFORMA TRANSACCIONAL:

El uso y acceso a la plataforma se encuentran reservados a nuestros puntos de venta y distribuidores, a los integrantes de su red de distribución, a quienes denominamos en conjunto "USUARIOS", e indistintamente, "EL USUARIO".

5.4. LA ASIGNACIÓN DE UN ID, NOMBRE DE USUARIO Y CONTRASEÑA

5.4.1. USUARIOS DIRECTOS

Tras el registro de un usuario mediante el diligenciamiento de formato de vinculación, para el caso de los puntos de venta o distribuidores directos de **BEMOVIL**, esta procede a la asignación de un ID, y de un nombre de usuario y contraseña provisional para el ingreso a la plataforma.

5.4.2. USUARIOS INDIRECTOS

Los distribuidores directos de **BEMOVIL**, pueden, a través de la plataforma, crear una red de distribuidores y puntos de venta bajo su jerarquía y exclusiva responsabilidad. Los miembros de la red de nuestros distribuidores directos, se consideran **USUARIOS INDIRECTOS**. Una vez creados por el Distribuidor, la plataforma procede a

	TERMINOS Y CONDICIONES DE USO Y ACCESO A LA PLATAFORMA TRANSACCIONAL	Código: PR-EC-01 Versión: 2 Vigencia a partir de: 01-12-2025
	PROCESO COMERCIAL	

asignarle un ID, nombre de usuario y contraseña provisional, para el ingreso a la plataforma

5.4.3. ASPECTOS GENERALES DE VINCULACIÓN DE USUARIOS

- a. BE MOVIL se reserva el derecho de admitir o no la creación de usuarios en la plataforma.
- b. De forma previa a la creación de un USUARIO, los Distribuidores deben asegurarse de validar la identidad de la persona natural o jurídica que solicita la creación del ID. Para ello, deberán solicitar como mínimo la siguiente documentación:

Persona Natural:

- Copia legible de la cédula
- Planilla de servicios básicos (opcional)
- Ruc

Persona Jurídica:

- Copia legible de la cédula
- Planilla de servicios básicos (opcional)
- Ruc

BEMOVIL se reserva el derecho de solicitar en cualquier momento al Distribuidor prueba de haber realizado la respectiva validación de identidad, así como la copia de la documentación arriba señalada. La omisión de la obligación de validación de identidad, hará solidariamente responsable al Distribuidor en caso de que el titular del medio de pago alegue desconocer la transacción con la cual el USUARIO implicado recargó saldo en la plataforma. En este sentido, **BE MOVIL** podrá descontar del saldo disponible en el USUARIO del Distribuidor, el monto que se requiera reintegrar al titular del medio de pago, descuento que es aceptado por el Distribuidor con la aceptación de estos términos y condiciones.

En el primer ingreso, el USUARIO tendrá la opción de asignar su propia contraseña definitiva.

La contraseña de USUARIO es confidencial. **BEMOVIL** no tiene acceso a las contraseñas de los USUARIOS.

BEMOVIL no tiene injerencia ni responsabilidad, en el momento en que el usuario haga entrega de sus contraseñas personales, a familiares o terceras personas. La contraseña una vez cambiada es responsabilidad del usuario.

	TERMINOS Y CONDICIONES DE USO Y ACCESO A LA PLATAFORMA TRANSACCIONAL	Código: PR-EC-01 Versión: 2 Vigencia a partir de: 01-12-2025
	PROCESO COMERCIAL	

BEMOVIL no tiene injerencia ni responsabilidad en las condiciones comerciales o relación contractual entre los distribuidores directos de **BEMOVIL** y la red creada por estos.

En caso de olvido, los Usuarios podrán restablecer su contraseña a través de un link que se enviará a su correo electrónico de registro en **La Plataforma**, mediante un código enviado a su número celular registrado **en La Plataforma** o mediante solicitud realizada al distribuidor quien generará una contraseña temporal.

Se prohíbe la creación de dos o más cuentas a nombre de un mismo titular.

Para efectos de la aplicación de la responsabilidad aquí prevista, se entenderá que el Distribuidor asume dicha carga únicamente cuando se evidencie que omitió total o parcialmente su deber de diligencia en la validación de identidad, o que actuó con culpa grave, negligencia manifiesta o participación directa en prácticas fraudulentas.

BEMOVIL se reserva el derecho de ejercer medidas correctivas o sanciones económicas únicamente cuando se verifique el incumplimiento del deber de verificación o se evidencie una conducta dolosa o gravemente negligente atribuible al Distribuidor.

5.5. CONDICIONES DE USO Y ACCESO A LA PLATAFORMA

Las condiciones de acceso y de uso, así como las funcionalidades disponibles, varían de acuerdo con el medio transaccional utilizado y a las características del perfil de usuario creado en la plataforma.

EI USUARIO entiende y acepta que la información contenida en la plataforma y sus medios transaccionales será la referente a su vínculo comercial con **BEMOVIL**, por tanto, las funcionalidades ofrecidas serán entregadas según el perfil del usuario (distribuidor o punto de venta) que acceda.

En los medios transaccionales se pondrá a disposición del **USUARIO** información y/o se permitirá la realización de las transacciones determinadas o habilitadas por **BEMOVIL** para cada perfil en particular. **BEMOVIL** podrá adicionar, modificar o eliminar las funcionalidades en cualquier momento.

Los tiempos de respuesta, trámites y demás comportamientos efectuados por las transacciones realizadas por el usuario mediante los medios transaccionales, serán

	TERMINOS Y CONDICIONES DE USO Y ACCESO A LA PLATAFORMA TRANSACCIONAL	Código: PR-EC-01 Versión: 2 Vigencia a partir de: 01-12-2025
	PROCESO COMERCIAL	

procesadas de conformidad con las especificaciones de cada producto activo y acuerdos a los que el **USUARIO** haya llegado con **BEMOVIL**.

BE MOVIL no tiene injerencia ni responsabilidad, en las condiciones comerciales o relación contractual entre los distribuidores directos de **BE MOVIL** y la red creada por estos.

5.6. EL USO Y ACCESO SUJETO A CONDICIONES MATERIALES Y/O A LA ADQUISICIÓN DE OTROS SERVICIOS.

Cuando el uso y acceso a la plataforma requiera de la utilización de un equipo celular o de cómputo, de una SIM Card, o acceso a internet, los costos de estos serán asumidos por el usuario.

BEMOVIL no será responsable por la seguridad de los equipos propiedad de **los usuarios** utilizados para el acceso a la plataforma, ni por las fallas de estos.

5.7. CONDICIONES DE ACCESO A LA APLICACIÓN MÓVIL, LA APLICACIÓN DE ESCRITORIO Y LA APLICACIÓN WEB PAGINA WEB.

La primera vez que acceda a la aplicación móvil, la aplicación web o la aplicación de escritorio, se le pedirá que ingrese su nombre de usuario y/o número de celular que modifique la contraseña provisional asignada y que gestione un método de seguridad adicional, mediante la descarga de una aplicación generadora de tokens.

Usted deberá seguir el procedimiento indicado por la aplicación para poder ingresar a su cuenta de usuario en la plataforma.

Cuando haya finalizado, el usuario podrá iniciar sesión proporcionando su nombre de usuario asignado y/o número de celular y contraseña personalizada, más la utilización del token, lo cual le permitirá llevar a cabo un acceso seguro y personalizado a la plataforma.

5.7.1. PRIMER ACCESO

La primera vez que acceda a la aplicación móvil, plataforma web o la página web, se le pedirá que ingrese su nombre de usuario y que modifique la contraseña provisional asignada. Además, los **USUARIOS** con perfil de "distribuidor" deberán gestionar un método de seguridad adicional, mediante la descarga de una aplicación generadora de tokens, en la que el **USUARIO** deberá seguir el

	TERMINOS Y CONDICIONES DE USO Y ACCESO A LA PLATAFORMA TRANSACCIONAL	Código: PR-EC-01 Versión: 2 Vigencia a partir de: 01-12-2025
	PROCESO COMERCIAL	

procedimiento indicado por la aplicación para poder ingresar a su cuenta de usuario en **LA PLATAFORMA**.

5.7.2. ACCESOS POSTERIORES

El USUARIO podrá iniciar sesión proporcionando su nombre de usuario asignado y contraseña personalizada, autorizando el reconocimiento facial o huella dactilar acorde a los permitido por su equipo celular o pc. Si se trata de un “distribuidor”, por defecto, en cada acceso se solicitará la utilización del TOKEN, lo cual le permitirá llevar a cabo un acceso seguro y personalizado a la plataforma.


Los **USUARIOS** con perfil de “punto de venta”, deberán activar la utilización de **TOKEN** de autenticación desde el módulo de administración, ya que esta no se activa por si sola, como podrá seleccionar la clave dinámica en la App. Así mismo bajo su entera responsabilidad, podrán solicitar la desactivación del token. **BEMOVIL** no garantizará la gestión de reclamaciones del **USUARIO** por accesos y/o utilizations que **EL USUARIO** declare desconocer, cuando el **USUARIO** no tenga activo el método de autenticación con token o no lo haya tenido activo al momento de presentarse el acceso o utilización no reconocido.

5.8. DISPONIBILIDAD Y FALLAS EN EL SISTEMA

El contenido y los servicios ofrecidos en la plataforma estarán disponibles acorde a los horarios dispuesto por los distribuidores del portafolio de productos, excepto en aquellos casos en que se presente una fuerza mayor, un caso fortuito o situación ajena a **BEMOVIL** que interrumpa o interfiera con el normal funcionamiento de la plataforma. En tales casos se procurará restablecerlo con la mayor celeridad posible sin que por ello pueda imputársele algún tipo de responsabilidad.

BEMOVIL no se responsabiliza por daños, perjuicios o pérdidas al USUARIO causados por fallas en el sistema, en el servidor o en Internet. Tampoco será responsable por cualquier virus que pudiera infectar los equipos del Usuario como consecuencia del acceso, uso o examen de su sitio web o a raíz de cualquier transferencia de datos, archivos, imágenes, textos, o audio, contenidos en el mismo.

Los USUARIOS NO podrán imputarle a **BEMOVIL**, responsabilidad alguna, ni exigir pagos por lucro cesante, en virtud de perjuicios resultantes de dificultades técnicas o fallas en los sistemas o en Internet.

	TERMINOS Y CONDICIONES DE USO Y ACCESO A LA PLATAFORMA TRANSACCIONAL	Código: PR-EC-01 Versión: 2 Vigencia a partir de: 01-12-2025
	PROCESO COMERCIAL	

6. PRECIOS, MARGEN DE DESCUENTO Y COMISION POR RECAUDO

6.1. PRECIOS Y MARGEN DE DESCUENTO

El precio de los productos y servicios ofrecidos en la plataforma, así como su margen de descuento, serán los que se hayan comunicado al **usuario** y estarán reflejados en la cuenta de cada usuario, accesible únicamente vía aplicación web. En caso de que los USUARIOS Punto de Venta, no puedan acceder a estos datos, deberán solicitarlos directamente a su Distribuidor.

En ningún caso, el **USUARIO** podrá exigir la obtención de otro tipo de beneficios económicos, comisiones, o similares, ni la aplicación de márgenes de descuento asignados a otro **USUARIO**.

La realización de transacciones en la plataforma, implica la aceptación por parte del **USUARIO**, del precio y margen de descuento del producto o servicio objeto de la transacción, por lo tanto, una vez efectuada la transacción, no habrá lugar a reclamaciones respecto del precio o el margen de descuento. Lo anterior, teniendo en cuenta que los precios y márgenes de descuento son conocidos por el **USUARIO** y se encuentran disponibles para su consulta en la cuenta del **USUARIO**.

En caso de que **BEMOVIL** haya acordado un precio o margen de descuento especial a favor de un **USUARIO**, y este no corresponda con el reflejado en la cuenta de usuario, el **USUARIO** deberá notificar a **BEMOVIL** dicha situación, inmediatamente después de conocerla, con el fin de que **BEMOVIL** realice las correcciones a que haya lugar.

6.2. COMISION POR EL RECAUDO DE DETERMINADOS PRODUCTOS

En el caso de algunos productos, particularmente de Amazon Prime Video, **EL USUARIO**, obtiene una comisión sobre el precio y no un margen de descuento, ya que, se remunera la prestación del servicio de recaudo. Esta comisión es reconocida por **BEMOVIL**, a los distribuidores y puntos de venta directos y por el distribuidor que se encuentre en el nivel de jerarquía inmediatamente superior, a los distribuidores y puntos de venta de los demás niveles de jerarquía

En algunos casos, **BEMOVIL** podrá cobrar un valor adicional por el uso de las tecnologías que se utilizan en la generación de determinado producto. Dicho valor será fijado por **BEMOVIL** y será informado en **LA PLATAFORMA** antes del cobro.

	TERMINOS Y CONDICIONES DE USO Y ACCESO A LA PLATAFORMA TRANSACCIONAL	Código: PR-EC-01 Versión: 2 Vigencia a partir de: 01-12-2025
	PROCESO COMERCIAL	

7. SALDO EN LA PLATAFORMA

7.1 FORMA DE PAGO

Nuestra plataforma es 100% prepago. Esto quiere decir que el usuario deberá recargar saldo para poder realizar transacciones en la plataforma.

7.2 ¿CÓMO COMPRAR SALDO EN BEMOVIL?

BEMOVIL cuenta con diferentes alternativas bancarias para la compra de saldo en **La PLATAFORMA**, tales como depósitos en Efectivo, transferencias bancarias o código de convenio (mi vecino) siendo estas las únicas modalidades autorizadas para la adquisición de saldo. Para consultar el listado actualizado de nuestro portafolio de convenios y cuentas de compras de saldo disponibles, ingrese a nuestra página web oficial: www.bemovil.ec.

BEMOVIL no se encuentra obligada a aceptar pagos realizados mediante métodos distintos a los expresamente indicados, ni a efectuar devoluciones de saldo o dinero que tengan como fundamento el desconocimiento de los cobros adicionales y penalidades estipuladas en los términos y condiciones. Asimismo, **BEMOVIL** se reserva el derecho de suprimir, modificar o actualizar en cualquier momento los mecanismos de recarga habilitados, notificando dichos cambios a través de los canales oficiales.

Las compras realizadas por los USUARIOS se visualizarán en la plataforma, para ello el usuario deberá reportar el pago realizado a través de esta.

El área asignada, cargará el saldo en los horarios previamente establecidos y comunicados en nuestros canales oficiales

Conforme al principio general de prescripción extintiva aplicable a derechos personales, y en atención a las políticas internas de **BEMOVIL**, se establece que los valores depositados en las cuentas bancarias de la compañía, respecto de los cuales no se haya realizado el correspondiente registro o consignación en **LA PLATAFORMA** en un plazo máximo de un (1) año calendario contado desde la fecha del depósito, no podrán ser objeto de devolución.

	TERMINOS Y CONDICIONES DE USO Y ACCESO A LA PLATAFORMA TRANSACCIONAL	Código: PR-EC-01 Versión: 2 Vigencia a partir de: 01-12-2025
	PROCESO COMERCIAL	

EL USUARIO reconoce y acepta que la omisión en el registro de dichos valores dentro del plazo indicado conllevará la extinción de cualquier derecho a solicitar su devolución, sin que pueda derivarse obligación alguna para **BEMOVIL**. Se exhorta al USUARIO a efectuar y verificar oportunamente sus consignaciones, a fin de evitar la pérdida de dichos fondos.

7.3 COMPRA DE SALDO A TRAVÉS DE INTERNET

Aun cuando a través de nuestra plataforma se ponga a disposición del usuario un sistema de conexión segura para toda la realización de los pagos, en ningún caso **BEMOVIL** será responsable por los fallos en las comunicaciones de las entidades bancarias O de crédito O pasarelas de pago, así como tampoco de los daños causados a **los Usuario** con ocasión de una acción u omisión de dichas entidades.

Tenga en cuenta que, los operadores y pasarelas de pagos que ponemos a su disposición son operados por terceras personas, por lo tanto, al hacer uso de ellos, y únicamente en cuanto al proceso de pago, usted estará sujeto a los términos y condiciones y política de tratamiento de datos personales que dichas entidades contemplen y no a los términos y condiciones de BEMOVIL.

7.4 REVERSIÓN DEL PAGO

7.4.1. INSTITUCIONES FINANCIERA

En caso de que la entidad emisora de los medios de pago reverse la transferencia o consignación por cualquier motivo (como consignaciones dobles, errores tecnológicos y humanos en el registro de datos, entre otros), BEMOVIL está autorizado para reversar del saldo disponible en la cuenta del USUARIO, la cantidad reversada por los aliados de recaudo siempre y cuando se demuestre que real mente es un error.

Cualquier reclamación relativa a las reversiones deberá acompañarse del comprobante de la transacción.

7.4.2. REVERSIÓN POR FRAUDE Y OPERACIONES NO SOLICITADAS

Cuando el titular del medio de pago electrónico con el que se realice una compra de saldo no sea el titular de la cuenta de **LA PLATAFORMA** recargada y declare ante **BEMOVIL** y el emisor del medio de pago desconocer la transacción o haber sido objeto de fraude, **EL USUARIO** autoriza a **BEMOVIL** de manera expresa a reversar del saldo disponible en la cuenta **DEL USUARIO**, el valor objeto de reclamación.

	TERMINOS Y CONDICIONES DE USO Y ACCESO A LA PLATAFORMA TRANSACCIONAL	Código: PR-EC-01 Versión: 2 Vigencia a partir de: 01-12-2025
	PROCESO COMERCIAL	

Adicionalmente, **EL USUARIO** autoriza a **BEMOVIL** para entregar al titular del medio de pago que realiza la reclamación sus datos de identificación y contacto, con el fin de identificarlo como beneficiario de la transacción no reconocida.

BEMOVIL se reserva el derecho de cancelar las cuentas de usuario sobre las cuales haya recibido reclamaciones por fraude y/o operaciones no solicitadas.

7.5 PRÉSTAMOS

LA PLATAFORMA permite a sus usuarios solicitar y conceder préstamos de saldo.

BEMOVIL otorga préstamos únicamente a sus distribuidores y puntos de venta directos, que cumplan con las condiciones o requisitos acordados previamente y formalizados por correo electrónico.

Los distribuidores, podrán conceder préstamos a la red bajo su jerarquía según sus propias condiciones. En este evento, el valor del préstamo es descontado del saldo de la plataforma de quien lo concede y cargado al usuario solicitante, previa aprobación.

En ningún caso **BEMOVIL** será responsable por los préstamos que no otorgue directamente.

Bemovil se reserva el derecho de otorgamiento de préstamo para sus distribuidores y clientes directos.

8. LICENCIA

BEMOVIL concede a sus **USUARIOS** el licenciamiento de uso temporal, no exclusivo y limitado de **LA PLATAFORMA**, con el fin de que estos puedan acceder a ella para adquirir los medios de pago que le permitan comercializar los productos y servicios que se ofrecen en la plataforma.

En ningún caso el uso y acceso a la plataforma, supone la cesión o transmisión a un tercero de los derechos que **BEMOVIL** tiene sobre la plataforma.

9. PUBLICIDAD

9.1 AUTORIZACIÓN PARA USO DE LAS MARCAS DE BEMOVIL

	TERMINOS Y CONDICIONES DE USO Y ACCESO A LA PLATAFORMA TRANSACCIONAL	Código: PR-EC-01 Versión: 2 Vigencia a partir de: 01-12-2025
	PROCESO COMERCIAL	

En concordancia con lo establecido en estos términos y condiciones en materia de propiedad intelectual e industrial, y en el marco del desarrollo de la distribución de los productos y servicios ofrecidos por **BEMOVIL**, esta autoriza a los **USUARIOS** a utilizar únicamente por referencia y con fines publicitarios la marca **BEMOVIL**, pudiendo incluir el nombre y logotipo en piezas publicitarias físicas y electrónicas, bajo la condición de incluir la mención de ser distribuidor o punto de venta autorizado según sea el caso. Además, cuando la publicidad que incluya el nombre y/o logotipo de **BEMOVIL** se realice por medios electrónicos, deberá incluirse un hipervínculo que dirija a la página web www.bemovil.ec.

La inclusión del logotipo de **BEMOVIL** o de **LA PLATAFORMA** en cualquier tipo de publicidad física o virtual, imagen, video, correo electrónico, mensaje de datos y/o similares, sin la respectiva mención de ser distribuidor o punto de venta autorizado, se considera un uso irregular de la marca que constituye una violación a estos términos y condiciones y un hecho con configura el delito de usurpación de marcas y patentes, lo que faculta a **BEMOVIL** para cancelar la cuenta de usuario e iniciar acciones legales.

BEMOVIL se reserva el derecho de revocar la presente autorización en cualquier momento y a su entera discreción, mediante notificación dirigida al **USUARIO**, tras la cual, este deberá dejar de utilizar la marca y el nombre tanto en medio electrónicos como físicos, o modificar el uso según las indicaciones que **BEMOVIL** le imparta.

9.2 PROHIBICIONES RELATIVAS AL USO DE LA MARCA Y NOMBRE DE BEMOVIL Y SU PLATAFORMA TRANSACCIONAL:

La utilización de las marcas de **BEMOVIL**, por parte de los **USUARIOS**, deberá ceñirse a los lineamientos de marca que **BEMOVIL** haya impartido. En este sentido, los **USUARIOS** tienen prohibido:

- Crear páginas web cuya URL o dirección electrónica incluya el nombre "**BEMOVIL**".
- Crear perfiles en redes sociales, incluyendo, pero sin limitarse a Instagram, Facebook, Twitter, TikTok, YouTube y WhatsApp, en las que la imagen de perfil o nombre de cuenta incluya el logotipo de **BEMOVIL** o su plataforma transaccional
- Se prohíbe modificar el color y dimensiones del logotipo de **BEMOVIL** o la **PLATAFORMA** en la publicidad autorizada a los usuarios.

	TERMINOS Y CONDICIONES DE USO Y ACCESO A LA PLATAFORMA TRANSACCIONAL	Código: PR-EC-01 Versión: 2 Vigencia a partir de: 01-12-2025
	PROCESO COMERCIAL	

- Crear y utilizar correos electrónicos en los que se incluya el nombre **BEMOVIL**.

La violación de estas prohibiciones podrá generar acciones legales en contra del **USUARIO** además de facultar a **BEMOVIL** para cancelar la cuenta de usuario.

9.3 RESPONSABILIDAD POR LA PUBLICIDAD

Salvo la publicidad que pudiere entregar **BEMOVIL** a los **USUARIOS**, estos serán responsables de efectuar la promoción publicitaria de los servicios que ofrecen al usuario final, por su propia cuenta y riesgo.

EL USUARIO se abstendrá de llevar a cabo prácticas engañosas, ilegales, antiéticas, o que se presten a malas interpretaciones. En este sentido, deberán identificarse siempre con su nombre, razón social o denominación de establecimiento de comercio, dejando claro que su relación con **BEMOVIL** es la de ser distribuidor o punto de venta según sea el caso.

No ofrecerán ninguna declaración o garantía referente a los productos o servicios, que sea incompatible o diferente a las establecidas por **BEMOVIL** o los operadores de los productos y servicios ofertados en la plataforma. Además, el **USUARIO** mantendrá indemne a **BEMOVIL** por cualquier reclamación que, en violaciones de lo aquí dispuesto pudiere efectuar un tercero.

9.4 USO DE IMAGEN

El usuario autoriza el uso de derechos de imagen sobre fotografías y producción audiovisual en el caso de entrega de publicidad, premios, obsequios o según el caso para fines comerciales, publicitarios y promocionales.

10. DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL

El contenido de nuestra plataforma transaccional, información, textos, imágenes, música, marcas, sonidos, videos, animaciones, gráficos, logotipos, enseñas comerciales y en general todo su contenido son de propiedad de **BEMOVIL**.

BEMOVIL, autoriza a sus **USUARIOS** a utilizar sus marcas con fines publicitarios, en las condiciones definidas por **BEMOVIL**.

	TERMINOS Y CONDICIONES DE USO Y ACCESO A LA PLATAFORMA TRANSACCIONAL	Código: PR-EC-01 Versión: 2 Vigencia a partir de: 01-12-2025
	PROCESO COMERCIAL	

En ningún caso el uso y acceso a la plataforma o la autorización de uso de marcas, supone la cesión o transmisión a un tercero de cualquier derecho de propiedad intelectual o industrial que **BEMOVIL** tiene sobre su plataforma o cualquiera de sus marcas, patentes, enseñas comerciales, procesos, good will, know how, modelos de negocio, ideas y cualquier otra que pueda ser de conocimiento de los usuarios.

El incumplimiento o violación por parte del usuario o cualquier tercero, sobre los derechos de propiedad industrial e intelectual que se encuentran en cabeza de BEMOVIL, sobre el contenido de la plataforma transaccional, dará lugar a la imposición o pago de una multa hasta por (1.000) SBU, previo procedimiento interno de verificación, en el que se garantizará el derecho al debido proceso, permitiendo al usuario presentar sus descargos dentro de un plazo no menor a cinco (5) días hábiles. Sin perjuicio de las acciones penales que correspondan y el cobro de los perjuicios que se llegaren a acreditar o comprobar.

11. VENTA AL CONSUMIDOR FINAL

11.1 RESPONSABILIDAD DEL USUARIO:

Salvo cuando la Ley lo disponga expresamente, cuando **EL USUARIO** venda directamente a los consumidores finales, será responsable frente a estos por las ventas realizadas, debiendo cumplir en todo momento con la normatividad aplicable a la materia, respetando y garantizando los derechos del consumidor.

Los errores de digitación e ingreso de datos requeridos para el proceso de compra de productos y servicios en **LA PLATAFORMA** son responsabilidad del USUARIO.

EL USUARIO deberá llevar un registro digital o físico de cada venta al consumidor final, incluyendo el número de transacción, nombre del cliente y datos de contacto, conforme al principio de trazabilidad.

En casos de reclamos, **BEMOVIL** colaborará con el usuario en la canalización de solicitudes, sin asumir responsabilidad directa, a menos que esté legalmente obligado por mandato expreso de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

	TERMINOS Y CONDICIONES DE USO Y ACCESO A LA PLATAFORMA TRANSACCIONAL	Código: PR-EC-01 Versión: 2 Vigencia a partir de: 01-12-2025
	PROCESO COMERCIAL	

11.2 COLABORACIÓN DE BEMOVIL

No obstante, lo anterior, a solicitud del **USUARIO**, **BEMOVIL** prestará al **USUARIO** la colaboración que esté en sus manos y que el **USUARIO** requiera de **BEMOVIL** para atender los requerimientos del consumidor que estén relacionados con la venta de los productos y servicios ofertados en **LA PLATAFORMA**, sin que por esta colaboración se entienda que **BEMOVIL** está obligado a atender las peticiones, quejas, reclamos o solicitudes de los consumidores.

Salvo cuando la Ley, o estos términos y condiciones dispongan expresamente lo contrario, en ninguna circunstancia se entenderá que **BEMOVIL** está obligado a responder de manera favorable al **USUARIO** o que debe hacerlo en un plazo determinado. En cualquier caso, la solicitud de colaboración o información DEL **USUARIO** se entenderá radicada en **BEMOVIL** el día en que **EL USUARIO** la haya remitido a nuestros canales de atención.

EL USUARIO reconoce y acepta que **BEMOVIL** no es el directo prestador de los servicios ofertados en **LA PLATAFORMA**, razón por la cual cuando las reclamaciones, quejas o requerimientos de los consumidores guarden relación con esta prestación, y no con la venta como tal, informará a los consumidores de este hecho para que los consumidores puedan elevar sus inquietudes ante el prestador del servicio.

12. OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DEL USUARIO

Los usuarios se encuentran obligados a:

- Hacer un buen uso de la plataforma y los medios transaccionales, y se abstendrá n de utilizarlos de manera fraudulenta, negligente, incorrecta y con fines ilícitos.
- Actuar de buena fe.
- Abstenerse de crear o facilitar la creación de usuarios con identidades falsas o no verificadas. En este sentido, es obligación de los distribuidores establecer mecanismos de verificación de identidad de los puntos de venta y distribuidores cuyo usuario crean.
- En caso de fraude, suplantación, robo, y demás eventos delictivos, **EL USUARIO** se obliga a colaborar con la investigación del caso y a suministrar a **BE MOVIL** dentro del término indicado las pruebas, documentos e información a su alcance.
- Mantener absoluta confidencialidad sobre su clave personal de acceso registrada en la plataforma y la aplicación generadora de tokens.

	TERMINOS Y CONDICIONES DE USO Y ACCESO A LA PLATAFORMA TRANSACCIONAL	Código: PR-EC-01 Versión: 2 Vigencia a partir de: 01-12-2025
	PROCESO COMERCIAL	

- Suministrar información válida, veraz, verdadera, confiable y verificable.
- Notificar de manera inmediata a **BEMOVIL**, a través de nuestros canales de atención, cualquier acceso, anomalía, transacción o uso no autorizado de su usuario.
- Leer, entender y aceptar la política de términos y condiciones generales de uso y la Política de Privacidad y tratamiento de datos personales.
- Efectuar sus operaciones comerciales de acuerdo con la Ley, y especialmente, a respetar la normatividad en materia de protección al consumidor. y absteniéndose de realizar conductas constitutivas de competencia desleal.
- Gestionar y obtener, a su cargo, todas las licencias, permisos y autorizaciones administrativas que pudieren ser necesarias para la comercialización de los productos y servicios, en caso de que así se requiera.
- En caso de fraude, suplantación, robo, y demás eventos delictivos, **EL USUARIO** se obliga a colaborar con la investigación del caso y a suministrar a **BE MOVIL** dentro del término indicado las pruebas, documentos e información a su alcance.

Los usuarios tienen prohibido:

- Vender, ceder, transferir a cualquier título su usuario y/o clave de acceso a terceros.
- Cobrar por la creación de un usuario.
- Realizar actos constitutivos de competencia desleal en su actividad comercial, particularmente en la conformación de su red y el ofrecimiento de los productos y servicios.
- Permitir que terceros utilicen los medios transaccionales o sus claves.
- Intentar por cualquier medio burlar o vulnerar la seguridad de la plataforma y de su contenido.
- Crear páginas web, sitios de internet, aplicaciones o cualquier medio electrónico que contenga hipervínculos que dirijan a los navegadores al contenido de la plataforma, sin la previa autorización de **BEMOVIL**.
- Usar la plataforma con fines ilícitos y fraudulentos o en detrimento de un tercero.
- Suprimir, eludir o manipular el derecho de autor y demás datos identificativos de los derechos de autor incorporados a los contenidos, así como los dispositivos técnicos de protección, o cualquier mecanismo de información que pudieren tener los contenidos.
- Realizar actos constitutivos de competencia desleal en su actividad comercial, particularmente en la conformación de su red y el ofrecimiento de los productos y servicios.

	TERMINOS Y CONDICIONES DE USO Y ACCESO A LA PLATAFORMA TRANSACCIONAL	Código: PR-EC-01 Versión: 2 Vigencia a partir de: 01-12-2025
	PROCESO COMERCIAL	

- Realizar conductas que atenten contra el buen funcionamiento del Servicio, o ejecutar actividades ilegales según la legislación ecuatoriana o que se encuentren prohibidas por **BEMOVIL**. En el caso de que **BEMOVIL** tenga indicios de que la cuenta en la plataforma ha sido usada para propósitos criminales, ilegales o contrarios a estos términos y condiciones, **BEMOVIL** podrá entregar la información a las autoridades competentes para que inicien las acciones legales que correspondan.
- Realizar prácticas tendientes a defraudar o abusar del modelo de negocio de **BEMOVIL** o de terceros. Esto incluye, sin limitarse, las seguidillas según se define en estos términos y condiciones.
- Utilizar los medios transaccionales y los contenidos con fines contrarios a lo establecido en estos Términos y Condiciones.

Cualquier violación de estas obligaciones y prohibiciones faculta a **BEMOVIL** para bloquear el acceso la cuenta de usuario, imposibilitando que este acceda a la plataforma, sin que ello genere para **BEMOVIL** la obligación de pagar indemnizaciones o perjuicios por la cancelación del mismo. Adicionalmente, cuando la violación a las obligaciones y prohibiciones por parte **DEL USUARIO** derive en una afectación económica para **BEMOVIL**, esta, podrá descontar el monto de dicha afectación de la cuenta **DEL USUARIO**, quien será notificado oportunamente.

13. REVERSIONES Y PENALIZACIONES

13.1 REVERSIONES EN RETIROS Y DEPOSITOS

BEMOVIL podrá reversar de la cuenta del **USUARIO**, el saldo asignado por transacciones realizadas, en los siguientes casos:

- **EI USUARIO** no entrega el saldo al cliente que realizó la transacción.
- **EI USUARIO** no da respuesta oportuna a una reclamación del operador sobre la no entrega de saldo al cliente.
- Si dado el caso una entidad bancaria realiza a **BEMOVIL** algún débito o penalización, esta será extendida al **USUARIO** responsable de dicho movimiento.

Con la aceptación de estos términos y condiciones, **EL USUARIO** autoriza y acepta que **BEMOVIL** realice reversiones según lo indicado en este artículo. La reversión será notificada al **USUARIO** mediante mensaje a su cuenta de usuario.

	TERMINOS Y CONDICIONES DE USO Y ACCESO A LA PLATAFORMA TRANSACCIONAL	Código: PR-EC-01 Versión: 2 Vigencia a partir de: 01-12-2025
	PROCESO COMERCIAL	

Además de la reversión, **BEMOVIL** podrá, bloquear de manera definitiva el producto al **USUARIO** que incurra o reincida en las conductas señaladas en esta cláusula.

13.2 PENALIZACIÓN POR FRACCIONAMIENTO

- Por disposición de nuestros aliados, el fraccionamiento de transacciones genera una penalización equivalente a la reversión de la comisión entregada por cada una de las transacciones fraccionadas.
- Se considera fraccionamiento cuando el **USUARIO** realiza dos o más transacciones a una misma línea o destino con una diferencia de tiempo inferior a una hora.
- Con la aceptación de estos términos y condiciones, **EL USUARIO** autoriza y acepta que **BEMOVIL** realice reversiones por fraccionamiento según lo indicado en este artículo. La reversión realizada como penalización por fraccionamiento será notificada al **USUARIO** mediante mensaje a su cuenta de usuario.
- Además de la penalidad por fraccionamiento, **BEMOVIL** podrá bloquear de manera definitiva el producto objeto de fraccionamiento al **USUARIO** que incurra o reincida en las conductas señaladas en esta cláusula.

14. OTRAS PENALIZACIONES POR MALAS PRÁCTICAS COMERCIALES

BEMOVIL procederá a aplicar sanciones como la reversión de la comisión otorgada **AL USUARIO** y/o a su red, o el bloqueo de un producto determinado o del usuario de ser el caso, o el descuento del monto de la afectación económica que Bemovil haya sufrido como consecuencia de las malas prácticas comerciales, entendidas estas como cualquier acto de **USUARIO** y/o de su red tendiente a abusar del sistema de comisiones y/o del modelo de negocio de **BEMOVIL** o de terceros. Cualquier sanción por mala práctica comercial será debidamente notificada al **USUARIO** mediante mensaje a su cuenta de **USUARIO** en el que se explicará la mala práctica que dio lugar a la sanción.

15. RESPONSABILIDAD POR DAÑOS Y PERJUICIOS

El usuario será responsable por todas las transacciones, movimientos y operaciones realizados desde su usuario, en caso de hacer entrega a terceros de su clave de

	TERMINOS Y CONDICIONES DE USO Y ACCESO A LA PLATAFORMA TRANSACCIONAL	Código: PR-EC-01 Versión: 2 Vigencia a partir de: 01-12-2025
	PROCESO COMERCIAL	

acceso, los usuarios serán responsables por las consecuencias y el mal uso de la plataforma que estos le pudieran dar, por lo tanto, BEMOVIL se encontrará exento de cualquier responsabilidad penal, civil, comercial, o por cualquier daño o perjuicio causado como consecuencia de usos indebidos.

En el evento que el usuario otorgue un mal uso a la plataforma, o infrinja las obligaciones y prohibiciones establecidas en la presente política y vulnere derechos que le asistan a terceros, y con ello se cause perjuicio patrimonial o se afecte el buen nombre de BEMOVIL, inclusive, si con ello se ocasiona reclamos, demandas, litigios, embargos, sanciones, multas, o condenas judiciales en su contra, el usuario deberá indemnizar a BEMOVIL y a los terceros que resulten afectados, en la cuantía de los perjuicios causados que se llegaren a determinar.

BEMOVIL no será responsable bajo ninguna circunstancia por cualquier culpa, negligencia o ilícito cometido por cualquiera de sus usuarios, por su incumplimiento a los términos y condiciones de la presente y demás políticas vigentes aplicadas para el uso de la plataforma, como tampoco por cualquier perjuicio causado como resultado a la infracción o violación de las leyes ecuatorianas vigentes y vulneración de derechos de terceros.

BEMOVIL, no será responsable bajo ninguna circunstancia por el contenido, funcionamiento y operaciones de los sitios web a que puedan dirigirse a través de hipervínculos que se encuentren en la plataforma.

16. DECLARACIONES ESPECIALES

El USUARIO declara que:

- a. Su vinculación como usuario de BEMOVIL o miembro de red fue realizada de forma voluntaria y por iniciativa propia.
- b. Entiende y acepta que, el software y los servicios de ofrecidos a través de la plataforma son provistos en el estado en que se encuentran y como una obligación de medio y no de resultado.
- c. Los recursos y medios de pago con los cuales efectúa transacciones en la plataforma provienen de operaciones, oficios, profesión, actividad o negocio lícito.
- d. Los dineros y medios de pago con los que efectúa transacciones en la plataforma NO fueron obtenidos en virtud de cualquier tipo de conducta que esté consagrada en la ley ecuatoriana como falta constitutiva de infracción penal.

	TERMINOS Y CONDICIONES DE USO Y ACCESO A LA PLATAFORMA TRANSACCIONAL	Código: PR-EC-01 Versión: 2 Vigencia a partir de: 01-12-2025
	PROCESO COMERCIAL	

- e. Nunca ha permitido que terceras personas utilicen sus cuentas o tarjetas de crédito o débito para consignar o administrar dineros que desconozca su origen o provengan de conductas contrarias a la ley y especialmente a la ley penal.
- f. Exime a BEMOVIL de toda responsabilidad por la información errónea, falsa, inexacta que se hubiese suministrado, o por la violación de estos términos y condiciones, de tal suerte que será el único responsable por ello.
- g. En caso de revender al consumidor final, conoce, cumple y respeta la normatividad ecuatoriana en materia de protección al consumidor.

17. PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

El USUARIO declara que los recursos empleados para el pago de los productos adquiridos a través de la plataforma, no se encuentran relacionados ni provienen de actividades ilícitas; particularmente, de lavado de activos o financiación del terrorismo.

El USUARIO conoce y acepta que, si durante el plazo de vinculación a la plataforma, BEMOVIL encontrare o tuviera dudas razonables sobre sus operaciones, así como el origen de sus activos y/o que el Usuario llegare a resultar inmiscuido en una investigación de cualquier tipo (penal, administrativa, etc.) relacionada con actividades ilícitas, lavado de dinero o financiamiento del terrorismo, o fuese incluido en las listas internacionales vinculantes para Ecuador, de conformidad con el derecho internacional (listas de naciones unidas- ONU), en listas de la UAFE o Clinton, etc., El usuario estará sujeto al envío de la Licitud de fondos en caso de ser necesario.

BEMOVIL tendrá derecho cancelar unilateral mente la vinculación del Usuario sin que, por este hecho, esté obligado a indemnizar ningún tipo de perjuicio al Usuario cancelado.

Comisiones Generadas y Obligaciones de Facturación: Los usuarios de la plataforma Bemovil que generen comisiones por un valor mensual superior a **USD \$50.00** (cincuenta dólares de los Estados Unidos de América) están obligados a emitir y entregar a Bemovil el correspondiente comprobante de venta o factura por dichos ingresos, en cumplimiento con la normativa tributaria ecuatoriana vigente.

	TERMINOS Y CONDICIONES DE USO Y ACCESO A LA PLATAFORMA TRANSACCIONAL	Código: PR-EC-01 Versión: 2 Vigencia a partir de: 01-12-2025
	PROCESO COMERCIAL	

Esta obligación surge con el fin de justificar sus ganancias ante las autoridades de control fiscal.

Incumplimiento y Consecuencias: El incumplimiento de la obligación de emitir los comprobantes requeridos o de proporcionar la documentación de respaldo solicitada podrá acarrear las consecuencias que la normativa tributaria ecuatoriana establezca, así como las que Bemovil determine internamente, incluyendo la retención de pagos futuros hasta la regularización de la situación.

Interpretación y Modificaciones: Bemovil se reserva el derecho de interpretar y modificar estos términos y condiciones en cualquier momento, notificando a los usuarios a través de los medios que considere pertinentes. La continuidad del uso de la plataforma implica la aceptación de los términos y condiciones vigentes.

El USUARIO se compromete a colaborar en la aplicación de medidas de debida diligencia, diligencia ampliada y conocimiento del cliente, en concordancia con lo previsto en la Ley Orgánica de Prevención, Detección y Erradicación del Lavado de Activos.

BEMOVIL podrá realizar controles periódicos conforme a lo dispuesto por la UAFE y demás autoridades competentes.

18. INDEMNIDAD

El Usuario mantendrá indemne a BEMOVIL, así como a sus filiales, empresas controladas y/o controlantes, funcionarios, directivos, sucesores, administradores, representantes y empleados, por cualquier reclamo iniciado por otros usuarios, terceros o por cualquier Organismo, relacionado con sus actividades en la plataforma, el cumplimiento y/o el incumplimiento de los Términos y Condiciones Generales o demás Políticas, así como respecto de cualquier violación de leyes o derechos de terceros.

A tal fin, el Usuario faculta a BEMOVIL a intervenir y representarlo en dichos reclamos, pudiendo celebrar los acuerdos transaccionales que considere oportunos y que tiendan a evitar mayores costos y/o evitar eventuales contingencias sin limitación, en su nombre y representación. En todo caso, deberá responder a BEMOVIL por los gastos incurridos.

	TERMINOS Y CONDICIONES DE USO Y ACCESO A LA PLATAFORMA TRANSACCIONAL	Código: PR-EC-01 Versión: 2 Vigencia a partir de: 01-12-2025
	PROCESO COMERCIAL	

19. CANCELACIÓN DE LA CUENTA DE USUARIO

Además de las causales ya señaladas en estos términos y condiciones, darán lugar a la cancelación de la cuenta de usuario:

- La manifestación expresa del USUARIO de no aceptar los términos y condiciones o sus modificaciones.
- La manifestación expresa del usuario, dirigida por medio escrito a los canales de comunicación de BEMOVIL, de su voluntad de cancelar su cuenta de USUARIO.
- La violación de las obligaciones y prohibiciones contenidas en estos términos y condiciones.
- BEMOVIL podrá eliminar la cuenta de USUARIO cuando se evidencie que éste ha estado inactivo por un período continuo de 3 (tres) meses, sin iniciar sesión ni realizar transacciones. Previamente a la cancelación, se notificará al usuario con al menos 7 días de anticipación, concediéndole la oportunidad de reactivar su cuenta o presentar justificaciones. Transcurrido dicho plazo sin respuesta o sin reactivación, se procederá con la cancelación sin derecho a indemnización alguna.
- El hecho de que Bemovil evidencie que existen usuarios duplicados.

La cancelación de la cuenta de usuario implica la desvinculación de la plataforma, por lo tanto, el usuario deberá abstenerse de continuar utilizando los servicios ofrecidos, sin que ello genere la obligación en cabeza de BEMOVIL, de pagar indemnizaciones o perjuicios por la cancelación del mismo.

Si al momento de la cancelación de la cuenta de USUARIO, se encuentran saldos a favor del USUARIO, estos serán devueltos a su propietario, a solicitud del mismo, mediante consignación o transferencia bancaria a la cuenta del titular del USUARIO cancelado, previa validación de identidad y comprobación de la titularidad de la cuenta, para lo cual, BE MOVIL se reserva el derecho de solicitar la documentación que considere pertinente. En ningún caso se entregarán saldos a quienes no sean titulares ni se realizarán entregas de dinero en efectivo. En caso en que el usuario no haga la solicitud de retiro formal, o no adjunte los documentos solicitados por Bemovil en un plazo de 90 días Bemovil no tendrá obligación alguna de devolver los valores al cliente.

20. COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS

	TERMINOS Y CONDICIONES DE USO Y ACCESO A LA PLATAFORMA TRANSACCIONAL	Código: PR-EC-01 Versión: 2 Vigencia a partir de: 01-12-2025
	PROCESO COMERCIAL	

Cuando el USUARIO utilice cualquier Servicio de BEMOVIL o nos envíe mensajes de correo electrónico, mensajes de texto y otras comunicaciones desde su dispositivo móvil o de escritorio, estará comunicándose de manera electrónica con nosotros.

El USUARIO da su consentimiento para recibir comunicaciones electrónicas de nuestra parte a través de correos electrónicos, mensajes de texto, avisos automáticos de dispositivos móviles, avisos y mensajes de este sitio, cuyas copias puede guardar para su registro.

El USUARIO acepta que todos los acuerdos, notificaciones, declaraciones y otras comunicaciones que le proporcionamos de forma electrónica cumplen los mismos requisitos legales de un escrito en medio físico.

21. CONFIDENCIALIDAD

El USUARIO se obliga a mantener bajo estricta reserva toda información confidencial a la que acceda como resultado de su relación con BEMOVIL, incluyendo datos técnicos, operativos, comerciales o financieros.

Esta obligación subsistirá aún después de la terminación de la relación contractual, y su incumplimiento facultará a BEMOVIL a exigir indemnización por los daños ocasionados.

22. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

EL USUARIO autoriza de manera libre, expresa, informada e inequívoca a **BEMOVIL ECUADOR S.A.** para que, en calidad de responsable del tratamiento, recolecte, almacene, utilice, procese, transfiera o suprima sus datos personales conforme a los fines específicos relacionados con la gestión contractual, operativa, legal, administrativa, técnica y comercial derivada del uso de LA PLATAFORMA.

BEMOVIL se compromete a dar cumplimiento a lo establecido en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPDP), así como su normativa secundaria, garantizando la aplicación de los principios de licitud, finalidad, proporcionalidad, minimización, confidencialidad, integridad, exactitud, seguridad y responsabilidad proactiva.

Los datos personales serán tratados exclusivamente para los siguientes fines:

- a) Verificar la identidad y legitimidad del USUARIO.

	TERMINOS Y CONDICIONES DE USO Y ACCESO A LA PLATAFORMA TRANSACCIONAL	Código: PR-EC-01 Versión: 2 Vigencia a partir de: 01-12-2025
	PROCESO COMERCIAL	

- b) Gestionar la creación, operación y seguimiento de la cuenta de usuario.
- c) Cumplir con obligaciones legales, tributarias y regulatorias.
- d) Prevenir fraudes y monitorear actividades sospechosas.
- e) Ejecutar el contrato y brindar soporte técnico o comercial relacionado con LA PLATAFORMA.
- f) Gestionar con terceros con el fin de dar beneficios adicionales.

El USUARIO, mediante la aceptación expresa de los presentes Términos y Condiciones, otorga su consentimiento libre, previo, expreso e informado para que BEMOVIL ECUADOR S.A. trate y comparta sus datos de contacto –incluyendo su nombre completo, dirección de correo electrónico, número de teléfono y ubicación geográfica– con sus redes y aliados estratégicos, con el fin de enviar información promocional, incentivos, ofertas y comunicaciones comerciales relacionadas con los productos y servicios de BEMOVIL o de dichos aliados. El USUARIO podrá revocar este consentimiento en cualquier momento, conforme a la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.”

BEMOVIL adoptará las medidas técnicas, organizativas y legales necesarias para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos personales, así como para prevenir su acceso no autorizado, pérdida, alteración o tratamiento indebido.

El USUARIO podrá ejercer en cualquier momento sus derechos de acceso, rectificación, actualización, eliminación, oposición y portabilidad de sus datos personales, mediante solicitud dirigida a los canales oficiales de BEMOVIL. El ejercicio de dichos derechos no afectará la licitud del tratamiento previo a su revocatoria.

En caso de que el USUARIO proporcione datos de terceros (por ejemplo, clientes, beneficiarios o representantes legales), declara contar con la debida autorización o base legal para compartir dicha información con BEMOVIL, exonerando a esta de cualquier responsabilidad por reclamos de los titulares.

BEMOVIL podrá conservar los datos personales mientras subsista la relación contractual y durante el plazo adicional necesario para cumplir con obligaciones legales o contractuales.

23. USO Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN

Para utilizar los Servicios ofrecidos por BEMOVIL, los USUARIOS deberán facilitar determinados datos de carácter personal. Su información personal se procesa y

	TERMINOS Y CONDICIONES DE USO Y ACCESO A LA PLATAFORMA TRANSACCIONAL	Código: PR-EC-01 Versión: 2 Vigencia a partir de: 01-12-2025
	PROCESO COMERCIAL	

almacena de conformidad con la Ley y según nuestra política de tratamiento de datos personales, que deberá aceptar de forma expresa y que puede consultar en cualquier momento aquí <https://www.bemovil.ec/politica-datos-personales/>

La utilización de algunos servicios adicionales o medios de pago administrados por terceros podrá requerir que el USUARIO o titular del medio de pago ingrese determinada información. Tenga en cuenta que, salvo que se indique lo contrario, la información suministrada a terceros no es responsabilidad de BEMOVIL sino del tercero a quien se suministra la información.

24. PRUEBA DE LAS TRANSACCIONES

El USUARIO acepta y autoriza que los registros electrónicos y mensajes de datos derivados del uso de las funcionalidades de los medios transaccionales constituyen prueba de las transacciones solicitadas y del uso de la plataforma, y será responsable de estas.

25. APLICABILIDAD

Si cualquier sección o parte de estos Términos y Condiciones no se puede aplicar o resulta inválida, en su totalidad o en parte, bajo cualquier ley, o sea sentenciada como tal por decisión judicial, dicha parte será interpretada de conformidad con la ley aplicable y su falta de aplicabilidad o invalidez no hará que estos Términos y Condiciones en general y las disposiciones remanentes o porciones de ellas sean inaplicables o inválidas o ineficaces en su totalidad y, en tal evento, dichas disposiciones serán cambiadas e interpretadas de tal manera que se logren de la mejor manera posible los objetivos de tales disposiciones no aplicables o inválidas, dentro de los límites de la ley aplicable o las decisiones aplicables de la autoridad competente.

La no aplicación por parte de **BEMOVIL** de alguna de las condiciones, términos y derechos incluidos en estos Términos y Condiciones no será interpretada como desistimiento o renuncia del derecho de **BEMOVIL** en lo sucesivo de hacer cumplir o ejecutar dichas disposiciones.

La utilización de algunos servicios ofrecidos a través de la plataforma se encuentra sometida a condiciones particulares propias que, según los casos, sustituyen, completan y/o modifican las condiciones generales.

	TERMINOS Y CONDICIONES DE USO Y ACCESO A LA PLATAFORMA TRANSACCIONAL	Código: PR-EC-01 Versión: 2 Vigencia a partir de: 01-12-2025
	PROCESO COMERCIAL	

26. LEY APLICABLE

Al presente documento de Términos de Uso, se le hará aplicable las leyes de Ecuador.

27. CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR

BEMOVIL no será responsable por el incumplimiento o cumplimiento tardío de sus obligaciones cuando ello sea consecuencia directa de eventos de fuerza mayor o caso fortuito, tales como desastres naturales, fallas generalizadas de servicios de telecomunicaciones, actos de autoridades, conflictos laborales, entre otros.

En tales casos, **BEMOVIL** informará a los USUARIOS tan pronto sea posible y tomará las medidas razonables para restablecer los servicios.

28. CANALES OFICIALES DE COMUNICACIÓN:

Se entenderá como canales oficiales de comunicación de **BEMOVIL** aquellos medios electrónicos que hayan sido informados al momento de la vinculación contractual, incluyendo, pero no limitándose a: sitio web oficial www.bemovil.ec, correos electrónicos institucionales terminados en @bemovil.ec, notificaciones internas de **LA PLATAFORMA** y perfiles verificados en redes sociales corporativas.

Cualquier notificación enviada por fuera de estos canales se considerará no oficial y no generará efectos jurídicos vinculantes para **BEMOVIL**.

29. TERMINACIÓN ANTICIPADA:

BEMOVIL podrá dar por terminada la relación contractual con cualquier USUARIO registrado, sin necesidad de resolución judicial, mediante notificación escrita enviada a través de los canales oficiales, en los siguientes casos:

- a) Incumplimiento de cualquiera de las obligaciones establecidas en estos Términos y Condiciones.
- b) Uso indebido, fraudulento o no autorizado de LA PLATAFORMA.
- c) Alteración, falsificación o manipulación de información o documentación remitida a **BEMOVIL**.

	TERMINOS Y CONDICIONES DE USO Y ACCESO A LA PLATAFORMA TRANSACCIONAL	Código: PR-EC-01 Versión: 2 Vigencia a partir de: 01-12-2025
	PROCESO COMERCIAL	

d) Incurrir en prácticas que afecten negativamente la reputación de **BEMOVIL** o comprometan su seguridad jurídica o financiera.

e) Por decisión unilateral de **BEMOVIL**, mediante notificación enviada con al menos diez (10) días calendario de antelación.

En todos los casos, **BEMOVIL** podrá retener, bloquear o anular el saldo disponible en la cuenta del USUARIO, cuando existan indicios razonables de ilicitud, fraude o incumplimiento contractual.

30. RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Para la interpretación, cumplimiento y ejecución de estos Términos y Condiciones, las partes se someten a la legislación ecuatoriana vigente y a la jurisdicción de los jueces competentes de la ciudad de Guayaquil, renunciando expresamente al fuero de su domicilio, de ser distinto.

En primera instancia, las partes procurarán resolver cualquier diferencia, reclamo o conflicto derivado del uso de **LA PLATAFORMA** o de la relación contractual mediante diálogo directo y buena fe negocial.

Si en un plazo razonable no se alcanzare una solución, podrán de mutuo acuerdo acudir a mecanismos alternativos de solución de controversias, como la mediación, ante centros legalmente autorizados.

Esta disposición no limita el derecho de **BEMOVIL** a acudir directamente a la vía judicial cuando la naturaleza del conflicto así lo justifique o cuando exista riesgo inminente que afecte sus operaciones, reputación o integridad financiera.

31. CONTACTO Y NOTIFICACIONES

Puede ponerse en contacto con nosotros, a través del correo info@bemovil.ec o por medio de nuestros canales de Comunicación, establecidos en nuestra página web www.bemovil.ec.

Puede ponerse en contacto con nosotros, a través del correo canal.denuncias@bemovil.ec para el caso de emitir una denuncia o reclamo.

A efectos legales, el domicilio contractual de **BEMOVIL** será el señalado en su RUC El domicilio contractual del USUARIO será el declarado al momento del registro en **LA PLATAFORMA**.

	TERMINOS Y CONDICIONES DE USO Y ACCESO A LA PLATAFORMA TRANSACCIONAL	Código: PR-EC-01 Versión: 2 Vigencia a partir de: 01-12-2025
	PROCESO COMERCIAL	

Las notificaciones se entenderán válidas si son enviadas por medios electrónicos al correo registrado por EL USUARIO, o entregadas físicamente en el domicilio declarado, conforme a lo previsto en el Código Orgánico General de Procesos (COGEP).