

Términos y condiciones de uso de Google Pay mediante la “Billetera de Google™” para BN Tarjetas Crédito y BN Débito

1. Alcance

1.1. El presente documento establece los términos y condiciones para el uso de Google Pay, dirigido a Clientes persona física y jurídica (en adelante, el Cliente) del Banco Nacional de Costa Rica (en adelante, BNCR), que posean una BN Tarjeta de Crédito y/o BN Débito titular y/o adicional de las marcas VISA y Mastercard. El uso de Google Pay por parte del tarjetahabiente implica su conformidad y aceptación respecto de los presentes términos y condiciones, los cuales serán de carácter vinculante y obligatorio. El BNCR se reserva la facultad de realizar modificaciones al presente documento, así como a la plataforma o funcionalidades de Google Pay. Este puede ser modificado o eliminado sin responsabilidad de su parte, previo aviso a los Clientes, mediante publicación en la página web del BNCR y envío de la información dentro del estado de cuenta a la dirección de correo electrónico que proporcionó el Cliente, registrada en los sistemas del BNCR.

2. Descripción del producto

2.1. El servicio Google Pay está disponible mediante la aplicación “Billetera de Google™” para dispositivos móviles Android que permite realizar pagos sin contacto en comercios físicos, mediante dispositivos móviles, ofrecida por el BNCR, sin necesidad de que el Cliente lleve consigo su BN Tarjeta física.

2.2. Google Pay es suministrado por el BNCR mediante la aplicación “Billetera de Google™” que se podrá descargar de la tienda oficial Google Play, para aquellos dispositivos móviles que cuenten con sistema operativo Android Lollipop 5.0 o superior, con acceso a Internet y que tengan disponible la antena de NFC (Near Field Communication). Asimismo, el BNCR no se compromete ni está obligado a mantener y/o incluir la aplicación en ninguna de las otras tiendas de aplicaciones.

2.3. Para hacer uso del servicio Google Pay, el Cliente deberá aceptar los presentes términos y condiciones y digitalizar su BN Tarjeta de Crédito y/o BN Débito titular y/o adicional de las marcas VISA y Mastercard que se encuentren en estado activas, sin ningún tipo de bloqueo o restricción que impida su utilización para realizar distintas transacciones, como pagos y consultas.

2.4. Para digitalizar las BN Tarjetas en Google Pay el Cliente deberá seguir estos pasos:

- 2.4.1. Descargar en la tienda oficial Google Play la aplicación “Billetera de Google™”.
- 2.4.2. Seleccionar en la parte inferior el botón de “Agregar a la Billetera”.
- 2.4.3. Seleccionar la opción “Tarjeta de pago”.
- 2.4.4. Seguir las instrucciones y listo.

2.5. Para realizar una compra, una vez seleccionado el bien o servicio que desea adquirir, aplique los siguientes pasos en el momento del pago:



2.6. Para desafiliar las BN Tarjetas de Google Pay el Cliente deberá seguir estos pasos:

- 2.6.1. Abrir “Billetera de Google™” en el dispositivo móvil.
- 2.6.2. Seleccionar la BN Tarjeta que desea desafiliar.
- 2.6.3. Pulsar sobre los tres puntos verticales en la parte superior derecha.
- 2.6.4. Seleccionar “Quitar forma de pago”.

3. Obligaciones y responsabilidades

3.1. Es responsabilidad del Cliente reportar en forma inmediata al BNCR del robo, pérdida, extravío o cualquier otra circunstancia por la cual pierda la posesión de su BN Tarjeta y/o dispositivo móvil con el aplicativo Google Pay. El reporte debe realizarse a cualquiera de los siguientes números (506) 2212-2000 o al 2207-8600. El cliente asume la completa responsabilidad por cualquier transacción no autorizada que se realice mediante el uso de la BN Tarjeta registrada en su dispositivo móvil, hasta antes del aviso dado al Banco. Incluso

después de haber reportado la pérdida de custodia de la BN Tarjeta y/o dispositivo móvil, el tarjetahabiente debe verificar su estado de cuenta y en caso de que exista alguna transacción no reconocida, deberá presentar el reclamo respectivo conforme lo indicado en la cláusula cuarta del presente documento.

- 3.2.** Es responsabilidad del Cliente reportar en forma inmediata a Google si cree que la seguridad de la información en la aplicación “Billetera de Google™” se ha visto comprometida.
- 3.3.** El Cliente deberá acogerse a lo indicado por Google en los documentos [Aviso de Privacidad de Google Payments](#) y en los [Términos del Servicio de Google Pay y Google Payments](#).
- 3.4.** El Cliente podrá acceder al servicio Google Pay provisto mediante un dispositivo móvil habilitado para tal efecto, el cual necesariamente deberá tener conectividad a Internet y contar con antena NFC (Near Field Communication), responsabilidad del Cliente conforme lo pactado con su proveedor de servicios móviles o digitales. El Cliente deberá proporcionar la información que se requiera para activar y utilizar Google Pay, esta necesariamente incluirá número de tarjeta, fecha de vencimiento y código de seguridad.
- 3.5.** El Cliente debe mantener sus claves, pines, cuentas y credenciales de acceso al servicio de manera confidencial y no compartir los detalles con nadie más. No debe reutilizar la contraseña de su cuenta de Google en aplicaciones de terceros. Se recomienda el uso de múltiple factor de autenticación (verificación de 2 pasos) que permite Google. https://www.google.com/landing/2step/?utm_source=pp
- 3.6.** Es responsabilidad del Cliente mantener conocimiento y controlar el acceso que se realice desde su dispositivo móvil a la aplicación “Billetera de Google™” bajo su cuenta y los movimientos que se realicen. El BNCR no será responsable de los perjuicios que se le generen al Cliente que afilió el servicio, por las transacciones efectuadas mediante este, cuando hayan sido realizadas desde su dispositivo móvil; por terceros, con o sin su consentimiento; o a raíz del uso negligente e imprudente del dispositivo móvil.
- 3.7.** El BNCR no asume ninguna responsabilidad penal ni civil cuando el Cliente no pueda realizar transacciones a través de Google Pay, en los siguientes casos: insuficiencia de fondos, problemas técnicos en los equipos del BNCR, dificultades en las líneas de comunicación, en los sistemas del proveedor de servicios de Internet, tecnología e infraestructura contratados a terceros o problemas tecnológicos de los socios estratégicos.
- 3.8.** El Cliente exime al Banco Nacional de toda responsabilidad civil, penal, extracontractual y contractual por cualquier error en el monto o por pagos de servicios incorrectos en que incurra El Cliente al momento de realizar transacciones a terceros, desligando al Banco Nacional de la responsabilidad de recuperación de estos fondos.

- 3.9.** Es responsabilidad del Cliente contar con los dispositivos móviles que cumplan con los requisitos de compatibilidad para el servicio, que se mencionan en la cláusula 2.2.
- 3.10.** El Cliente será el responsable de mantener activos y actualizados los métodos de seguridad de los sistemas operativos de su dispositivo móvil, tales como: claves de acceso, acceso biométrico (huella digital, reconocimiento facial, entre otros) para reforzar la seguridad de la billetera digital. Asimismo, actualizar la aplicación “Billetera de Google™” en el momento que sea requerido y ejecutar las actualizaciones mensuales de seguridad que brinda Google a los dispositivos móviles Android.
- 3.11.** El Cliente deberá desactivar aplicativos no autorizados por Google y que tengan una seguridad inferior a la requerida para el uso del aplicativo “Billetera de Google™”.
- 3.12.** El BNCR no será responsable por el mal uso o uso indebido de los programas o software que El Cliente adquiera o utilice para tener acceso al servicio de Google Pay ni asumirá responsabilidad ante transacciones realizadas con dispositivos móviles que se compruebe que hayan sido alterados para lograr acceso administrativo a su sistema operativo no autorizado por el fabricante.
- 3.13.** El Cliente deberá utilizar el bloqueo de pantalla manual y automático con los menores tiempos de activación posibles.
- 3.14.** El Cliente deberá activar notificaciones de seguridad y revisar periódicamente la actividad de su cuenta y los dispositivos móviles que utilice para el uso del aplicativo “Billetera de Google™”, así como tener especial cuidado en las opciones de recuperación de contraseña, ya sea utilizando el celular o el correo electrónico.
- 3.15.** El Cliente acepta que Google Pay es para uso personal, con sus propios métodos de pago. Si se utiliza Google Pay como tarjeta corporativa, acepta que lo hace con la autorización de su empleador y con la obligación de cumplir con estos Términos y condiciones.

4. Procedimiento para presentación de reclamos

- 4.1.** Cualquier reclamo o disputa de transacciones realizadas mediante el servicio Google Pay, deberá ser presentado en un plazo máximo de sesenta (60) días hábiles, contados a partir del recibo del estado de cuenta en el cual se funda el reclamo o se detalle la transacción reclamada. Para la presentación del reclamo, el tarjetahabiente debe completar el formulario de reclamos, disponible en el sitio web del BNCR (www.bncr.fi.cr), o bien, puede solicitarlo en cualquiera de nuestras sucursales. Dicho formulario debe completarse de forma clara y precisa; posteriormente, deberá ser remitido a la dirección de correo electrónico reclamosdetarjetas@bncr.fi.cr y confirmar el recibido. Las consultas asociadas con su reclamo deben ser dirigidas a la cuenta de correo consultadereclamos@bncr.fi.cr, indicando el número de gestión que le fue asignado o su número de cédula. El BNCR cuenta con un plazo máximo de 120 días naturales para la atención y resolución del reclamo.

5. Uso de información y datos

- 5.1.** El BNCR no tiene como política solicitar a sus Clientes información confidencial, como claves de acceso a Banca en línea o *app* BN Móvil, número de identificación personal, clave de cajero automático, token, número de BN Tarjetas de Crédito y/o BN Débito, números de cuentas o códigos de seguridad, ya sea por medio de correo electrónico, llamadas telefónicas, servicios de mensajería de texto u otros. Si recibe una llamada telefónica, un correo electrónico o mensaje de texto donde se le solicite revelar información personal, el Cliente debe borrarlo de inmediato y no ingresar a los sitios (enlaces) que aparecen en el correo o mensaje. Debe consultar inmediatamente con el BNCR acerca de la veracidad de cualquier tipo de campaña, trámite o promoción que se le ofrezca. El BNCR no será responsable de los perjuicios que se le generen al Cliente por información que este brinde a terceros.
- 5.2.** El Cliente debe mantener actualizados ante el BNCR los datos personales, como dirección de correo electrónico, domicilio, número de teléfono o cualquier otra información pertinente, a efectos de que este le remita los estados de cuenta, notificaciones o cualquier otra información relacionada con su cuenta, BN Tarjeta de Crédito o del servicio Google Pay. En caso de no actualizarse, se darán como aceptados los últimos datos reportados por el tarjetahabiente.