

# SIMPLER

Empresa de Tecnología Financiera

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA PLATAFORMA Y SERVICIOS FINANCIEROS

Versión 1.0 | La Paz, Bolivia

Fecha de entrada en vigencia: [FECHA]

**AVISO IMPORTANTE:** Al registrarse, acceder o utilizar los servicios de Simpler, el Usuario declara haber leído, comprendido y aceptado íntegramente los presentes Términos y Condiciones. Si no está de acuerdo con alguna de las disposiciones aquí contenidas, deberá abstenerse de utilizar la Plataforma.

## SECCIÓN I – IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES Y MARCO LEGAL

### Artículo 1. IDENTIFICACIÓN DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS

|                        |                                                   |
|------------------------|---------------------------------------------------|
| <b>Razón Social</b>    | SIMPLER TECNOLOGÍA FINANCIERA S.R.L.              |
| <b>Tipo de Entidad</b> | Empresa de Tecnología Financiera (ETF)            |
| <b>NIT</b>             | [NÚMERO DE NIT]                                   |
| <b>Matrícula</b>       | [MATRÍCULA DE COMERCIO]                           |
| <b>Domicilio</b>       | Ciudad de La Paz, Estado Plurinacional de Bolivia |
| <b>Correo</b>          | contacto@simpler.bo                               |
| <b>Sitio Web</b>       | www.simpler.bo                                    |
| <b>Teléfono</b>        | [NÚMERO DE TELÉFONO]                              |

### Artículo 2. MARCO LEGAL Y REGULATORIO

Simpler desarrolla sus actividades en el marco del ordenamiento jurídico vigente en el Estado Plurinacional de Bolivia, encontrándose sujeta a la supervisión y regulación de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), conforme a las siguientes normas principales:

- Ley N° 393 de Servicios Financieros, de 21 de agosto de 2013, y sus reglamentos.
- Disposiciones del Banco Central de Bolivia (BCB) en materia de sistemas de pago.
- Decreto Supremo N° 5384 de 7 de mayo de 2025 sobre plataformas de pago.
- Resoluciones Administrativas ASFI N° 821 y N° 885 sobre administradoras de pasarelas de pagos.
- Resolución de Directorio ASFI N° 111/2024 sobre administradoras de pasarelas de pagos.
- Ley N° 164 de Telecomunicaciones y Tecnologías de Información y Comunicación.
- Demás normas complementarias y conexas aplicables a la prestación de servicios financieros digitales.

En cumplimiento del Artículo 4 de la Ley N° 393, Simpler asume el compromiso de que sus servicios contribuyan al logro de los objetivos de desarrollo integral, promuevan la inclusión financiera y faciliten el acceso universal a servicios financieros de calidad.

### Artículo 3. DEFINICIONES

Para efectos de los presentes Términos y Condiciones, los siguientes términos tendrán el significado que se indica:

| TÉRMINO | DEFINICIÓN |
|---------|------------|
|---------|------------|

|                             |                                                                                                                                                                |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Simpler / Plataforma</b> | SIMPLER TECNOLOGÍA FINANCIERA S.R.L. y/o la aplicación móvil y plataforma web de su titularidad.                                                               |
| <b>Usuario / Cliente</b>    | Persona natural o jurídica que se registra y utiliza los servicios de la Plataforma, en calidad de consumidor financiero conforme al Art. 74 de la Ley N° 393. |
| <b>ETF</b>                  | Empresa de Tecnología Financiera autorizada por la ASFI para prestar servicios financieros digitales.                                                          |
| <b>Servicios</b>            | Conjunto de servicios financieros y complementarios ofrecidos por Simpler a través de su Plataforma.                                                           |
| <b>Cuenta Simpler</b>       | Cuenta de pago digital asociada a la identidad del Usuario, a través de la cual se canalizan las operaciones financieras.                                      |
| <b>Billetera Digital</b>    | Instrumento de pago electrónico que permite al Usuario almacenar saldo y realizar transacciones en la Plataforma.                                              |
| <b>Transacción</b>          | Cualquier operación de transferencia, pago, recarga, retiro u otra operación financiera realizada a través de la Plataforma.                                   |
| <b>Pasarela de Pagos</b>    | Infraestructura tecnológica de Simpler que facilita el procesamiento de pagos entre Usuarios y comercios afiliados.                                            |
| <b>Comercio Afiliado</b>    | Persona natural o jurídica que ha suscrito un contrato con Simpler para recibir pagos a través de la Plataforma.                                               |
| <b>ASFI</b>                 | Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, entidad reguladora del sistema financiero boliviano.                                                          |
| <b>BCB</b>                  | Banco Central de Bolivia.                                                                                                                                      |
| <b>Datos Personales</b>     | Información de carácter personal vinculada al Usuario, protegida conforme a la normativa boliviana vigente.                                                    |

## SECCIÓN II – REGISTRO, APERTURA DE CUENTA Y ONBOARDING

### Artículo 4. REQUISITOS DE REGISTRO

Para acceder a los servicios de Simpler, el interesado deberá completar el proceso de registro en la Plataforma, cumpliendo los siguientes requisitos:

- Ser persona natural mayor de dieciocho (18) años de edad, o persona jurídica legalmente constituida en Bolivia.
- Presentar documento de identidad vigente: Cédula de Identidad boliviana para nacionales, o pasaporte/carnet de extranjería para ciudadanos extranjeros, conforme al Art. 500 de la Ley N° 393.
- Proporcionar un número de teléfono celular activo y una dirección de correo electrónico válida.
- Para personas jurídicas: NIT, matrícula de comercio, poder notarial del representante legal y documentos de constitución.
- Superar satisfactoriamente el proceso de verificación de identidad (KYC - Know Your Customer) requerido por Simpler conforme a normativa ASFI/UIF.
- No estar incluido en listas de control de lavado de activos o financiamiento del terrorismo.

## **Artículo 5. PROCESO DE VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD (KYC)**

En cumplimiento de las obligaciones establecidas en el Título VIII de la Ley N° 393 y las disposiciones de la Unidad de Investigaciones Financieras (UIF), Simpler implementa un proceso de debida diligencia para conocer a sus clientes. Este proceso puede incluir:

- Verificación biométrica mediante reconocimiento facial o dactilar.
- Validación del documento de identidad contra bases de datos oficiales.
- Declaración jurada del origen lícito de los fondos.
- Actualización periódica de información del perfil del Usuario.

Simpler se reserva el derecho de solicitar documentación adicional, aplicar medidas de debida diligencia reforzada o suspender/cancelar cuentas cuando lo exija la normativa antilavado y/o cuando existan indicios de actividad sospechosa, sin que ello genere responsabilidad alguna para la Plataforma.

## **Artículo 6. APERTURA Y ACTIVACIÓN DE LA CUENTA SIMPLER**

Una vez completado y aprobado el proceso de registro y verificación, Simpler procederá a la apertura y activación de la Cuenta Simpler del Usuario. La cuenta es de carácter personal e intransferible. Cada Usuario solo podrá mantener una (1) cuenta activa en la Plataforma.

Simpler podrá rechazar o denegar la apertura de una cuenta sin necesidad de expresar los motivos, en particular cuando el solicitante no cumpla los requisitos legales o regulatorios aplicables, cuando existan indicios de fraude, o cuando así lo exijan las instrucciones de la ASFI.

## **Artículo 7. CREDENCIALES DE ACCESO Y SEGURIDAD**

El Usuario es el único responsable de mantener la confidencialidad de sus credenciales de acceso (contraseña, PIN, datos biométricos, claves de seguridad). Queda expresamente prohibido:

- Compartir las credenciales con terceras personas.
- Utilizar la cuenta de otro Usuario.
- Utilizar mecanismos automatizados para acceder a la Plataforma sin autorización de Simpler.

El Usuario deberá notificar a Simpler de forma inmediata ante cualquier acceso no autorizado a su cuenta o sospecha de robo o pérdida de sus credenciales, a través de los canales de atención habilitados. Simpler no será responsable de las transacciones realizadas con anterioridad a dicha notificación.

## **SECCIÓN III – DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS**

---

### **Artículo 8. SERVICIOS OFRECIDOS**

Simpler, en su calidad de Empresa de Tecnología Financiera (ETF), ofrece los siguientes servicios a través de su Plataforma, en el marco de las autorizaciones otorgadas por la ASFI:

| SERVICIO                    | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                             |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Billetera Digital</b>    | Emisión y administración de billetera digital que permite almacenar, gestionar y utilizar fondos en moneda nacional (Bolivianos).                       |
| <b>Transferencias P2P</b>   | Envío y recepción de dinero entre Usuarios de la Plataforma de forma inmediata y sin costo adicional, sujeto a los límites establecidos.                |
| <b>Pago a Comercios</b>     | Pago de bienes y servicios en comercios afiliados a la red Simpler mediante código QR, enlace de pago u otros mecanismos habilitados.                   |
| <b>Recargas y Retiros</b>   | Recarga de saldo mediante tarjeta de débito/crédito, transferencia bancaria u otros medios habilitados. Retiro de fondos a cuenta bancaria del titular. |
| <b>Pasarela de Pagos</b>    | Procesamiento de cobros en línea para comercios y emprendedores, facilitando la aceptación de pagos digitales de forma segura.                          |
| <b>Cobros Recurrentes</b>   | Configuración de suscripciones y cobros automáticos periódicos para comercios que lo requieran, con consentimiento previo del Usuario pagador.          |
| <b>Historial y Reportes</b> | Acceso al historial detallado de transacciones y generación de reportes para usuarios y comercios afiliados.                                            |

## Artículo 9. LÍMITES OPERATIVOS

Simpler establece límites operativos para las transacciones realizadas en la Plataforma, de conformidad con la normativa ASFI y BCB vigente. Estos límites podrán variar según el nivel de verificación del Usuario y el tipo de operación:

| OPERACIÓN                        | NIVEL BÁSICO | NIVEL VERIFICADO | NIVEL COMERCIO |
|----------------------------------|--------------|------------------|----------------|
| <b>Transferencia diaria</b>      | Bs. 2.000    | Bs. 10.000       | Bs. 50.000     |
| <b>Transferencia mensual</b>     | Bs. 10.000   | Bs. 50.000       | Sin límite*    |
| <b>Saldo máximo en billetera</b> | Bs. 5.000    | Bs. 20.000       | Bs. 100.000    |
| <b>Retiro diario</b>             | Bs. 1.000    | Bs. 5.000        | Bs. 20.000     |

\* Sujeto a las condiciones del contrato comercial y aprobación de la ASFI.

Simpler podrá modificar los límites operativos previa comunicación al Usuario con al menos quince (15) días de anticipación, salvo que la modificación sea requerida por disposición de la ASFI o el BCB.

## Artículo 10. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

Simpler procurará que la Plataforma esté disponible las veinticuatro (24) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año. Sin embargo, la Plataforma podrá ser interrumpida temporalmente por:

- Mantenimiento programado, sobre el cual Simpler notificará con la debida anticipación.
- Fallas técnicas imprevistas, casos fortuitos o fuerza mayor.
- Instrucciones de autoridades regulatorias.

- Actualizaciones de seguridad de carácter urgente.

Simpler adoptará las medidas razonables para minimizar las interrupciones del servicio y restablecer su operatividad en el menor tiempo posible, conforme al Art. 376 de la Ley N° 393 sobre continuidad del servicio.

## SECCIÓN IV – COMISIONES, TARIFAS Y CARGOS

### Artículo 11. RÉGIMEN DE COMISIONES

Las comisiones y tarifas aplicables a los servicios de Simpler se establecen de conformidad con el Artículo 60 de la Ley N° 393, que faculta a la ASFI a establecer los niveles máximos de comisiones que las entidades financieras podrán cobrar a los consumidores financieros. La estructura tarifaria vigente es la siguiente:

| SERVICIO                                     | TARIFA / COMISIÓN          | CONDICIONES                   |
|----------------------------------------------|----------------------------|-------------------------------|
| <b>Apertura y mantenimiento de cuenta</b>    | Gratuito                   | Sin costo para el Usuario     |
| <b>Transferencias entre Usuarios Simpler</b> | Gratuito                   | Hasta el límite permitido     |
| <b>Recarga desde tarjeta débito/crédito</b>  | Hasta 1.5% del monto       | Según red bancaria utilizada  |
| <b>Pago a comercios afiliados</b>            | Gratuito para el Usuario   | Comisión al comercio          |
| <b>Retiro a cuenta bancaria</b>              | Bs. 5 por operación        | Procesado en 1-2 días hábiles |
| <b>Pasarela de pagos (comercios)</b>         | Desde 1.5% por transacción | Según plan contratado         |
| <b>Cobros recurrentes (comercios)</b>        | Desde 1.5% por transacción | Más cargo de configuración    |

Las tarifas podrán ser actualizadas por Simpler, previo aviso al Usuario con al menos quince (15) días de anticipación, de conformidad con el Art. 86 de la Ley N° 393. En ningún caso se cobrarán cargos o comisiones no informados previamente, de conformidad con los Arts. 64 y 88 de la citada Ley.

### Artículo 12. INFORMACIÓN SOBRE COSTOS

En cumplimiento del Artículo 65 de la Ley N° 393, Simpler informará al Usuario, de forma clara, explícita y comprensible, todas las comisiones, tarifas y cargos asociados a los servicios antes de la confirmación de cada operación. El Usuario podrá consultar el tarifario vigente en todo momento a través de la Plataforma y del sitio web [www.simpler.bo](http://www.simpler.bo).

## SECCIÓN V – DERECHOS Y PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

### Artículo 13. DERECHOS DEL USUARIO

En cumplimiento del Artículo 74 de la Ley N° 393, el Usuario de Simpler goza de los siguientes derechos:

- **Acceso igualitario:** Acceder a los servicios financieros sin discriminación por razones de edad, género, raza, religión o identidad cultural.
- **Servicios de calidad:** Recibir servicios financieros en condiciones de calidad, cuantía, oportunidad y disponibilidad adecuadas a sus intereses económicos.
- **Información fidedigna:** Recibir información amplia, íntegra, clara, comprensible, oportuna y accesible sobre las características y condiciones de los servicios.
- **Trato digno:** Recibir buena atención y trato digno de parte de Simpler en todo momento.
- **Mecanismos de reclamo:** Acceder a canales de reclamo eficientes cuando los servicios recibidos no se ajusten a lo contratado.
- **Confidencialidad:** Que su información personal y financiera sea tratada con la reserva y confidencialidad previstas en los Arts. 472 y siguientes de la Ley N° 393.
- **Terminación de contrato:** Dar por terminada su relación contractual con Simpler en cualquier momento, previo cumplimiento de sus obligaciones pendientes, sin costos adicionales por dicha terminación (Art. 90 Ley N° 393).

### Artículo 14. CANALES DE ATENCIÓN Y RECLAMOS

Simpler pone a disposición del Usuario los siguientes canales de atención, en cumplimiento del Artículo 77 de la Ley N° 393:

|                           |                                                        |
|---------------------------|--------------------------------------------------------|
| <b>Chat en App</b>        | Disponible 24/7 con respuesta en tiempo real           |
| <b>Correo Electrónico</b> | reclamos@simpler.bo – Respuesta en 48 horas hábiles    |
| <b>Teléfono</b>           | [NÚMERO] – Atención de Lunes a Viernes de 8:00 a 18:00 |
| <b>Formulario Web</b>     | www.simpler.bo/reclamos                                |

Simpler está obligada a recibir los reclamos, entregar constancia escrita y emitir respuesta expresa, oportuna e íntegra en un plazo máximo de quince (15) días hábiles a partir de la presentación del reclamo. Si el Usuario no recibiera respuesta satisfactoria, podrá acudir a la Defensoría del Consumidor Financiero de la ASFI como segunda instancia, conforme al Art. 73 de la Ley N° 393.

### Artículo 15. EDUCACIÓN FINANCIERA

En cumplimiento del Artículo 79 de la Ley N° 393, Simpler desarrollará programas de educación financiera para sus Usuarios, orientados a informar sobre el uso eficiente y seguro de los servicios financieros digitales, los derechos y obligaciones asociados, y los mecanismos de reclamo disponibles. Estos programas estarán disponibles de forma gratuita en la Plataforma.

## SECCIÓN VI – CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

---

### Artículo 16. RECOLECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS

Simpler recolecta y trata los datos personales del Usuario de conformidad con el derecho a la reserva y confidencialidad establecido en el Artículo 472 de la Ley N° 393 y la normativa boliviana de protección de datos personales. Los datos recopilados incluyen:

- Datos de identificación: nombre completo, número de CI/pasaporte, fecha de nacimiento.
- Datos de contacto: número de teléfono celular, dirección de correo electrónico.
- Datos financieros: historial de transacciones, saldos y movimientos en la Plataforma.
- Datos técnicos: dirección IP, identificador del dispositivo, datos de geolocalización (con consentimiento).
- Datos biométricos: para verificación de identidad, tratados con el más alto nivel de seguridad.

### Artículo 17. FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE DATOS

Los datos personales del Usuario serán utilizados exclusivamente para los siguientes fines:

- Prestación de los servicios contratados y gestión de la Cuenta Simpler.
- Verificación de identidad y prevención de fraude (KYC/AML).
- Cumplimiento de obligaciones legales y regulatorias ante ASFI, BCB y UIF.
- Atención de reclamos, consultas y solicitudes del Usuario.
- Mejora de la Plataforma y personalización de la experiencia del Usuario.
- Comunicación de novedades, actualizaciones y cambios en los servicios (con opción de baja).

### Artículo 18. LEVANTAMIENTO DE CONFIDENCIALIDAD

La reserva y confidencialidad de la información podrá ser levantada únicamente en los casos taxativamente previstos en el Artículo 473 de la Ley N° 393, a saber:

- Por orden judicial o requerimiento fiscal motivado dentro de un proceso formal.
- Por autoridades encargadas de investigar delitos financieros, actos de corrupción o legitimación de ganancias ilícitas.
- Por la administración tributaria en el marco de una verificación impositiva.
- Por la Unidad de Investigaciones Financieras (UIF) en el ámbito de su competencia.
- Por la ASFI en el ejercicio de sus funciones de supervisión.

### Artículo 19. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Simpler implementa medidas técnicas, organizativas y de seguridad acordes con los estándares internacionales (PCI-DSS, ISO/IEC 27001) para proteger la información del Usuario. Estas medidas incluyen:

- Cifrado de datos en tránsito y en reposo mediante protocolos TLS/SSL y AES-256.

- Autenticación de doble factor (2FA) para acceso a la Cuenta Simpler.
- Monitoreo continuo de transacciones para detección de actividades fraudulentas.
- Controles de acceso estrictos al personal interno que gestiona datos sensibles.
- Planes de continuidad del negocio y recuperación ante desastres.

## **SECCIÓN VII – OBLIGACIONES DE LAS PARTES Y RESPONSABILIDADES**

---

### **Artículo 20. OBLIGACIONES DE SIMPLER**

Simpler asume las siguientes obligaciones frente al Usuario:

- Prestar los servicios contratados con la calidad, diligencia y continuidad requeridas por la normativa boliviana.
- Informar oportunamente sobre modificaciones en los términos, tarifas o funcionamiento de los servicios.
- Implementar y mantener sistemas de seguridad eficientes para proteger las operaciones y datos del Usuario.
- Procesar los reclamos del Usuario dentro de los plazos legalmente establecidos.
- Publicar y mantener actualizado el tarifario de servicios en la Plataforma y sitio web.
- Cumplir con todas las disposiciones de la Ley N° 393, normativas ASFI, BCB y UIF aplicables.
- Garantizar la integridad y confidencialidad de los datos del Usuario conforme a lo establecido en la Sección VI.

### **Artículo 21. OBLIGACIONES DEL USUARIO**

El Usuario se compromete a:

- Proporcionar información veraz, exacta y actualizada durante el proceso de registro y en toda interacción con Simpler.
- Utilizar la Plataforma y los servicios exclusivamente para fines lícitos y conforme a la normativa boliviana vigente.
- Mantener la confidencialidad de sus credenciales de acceso y notificar de inmediato cualquier acceso no autorizado.
- No ceder, vender ni transferir su Cuenta Simpler a terceros.
- No utilizar la Plataforma para realizar transacciones vinculadas a actividades ilícitas, lavado de activos o financiamiento del terrorismo.
- Mantener saldo suficiente en su Cuenta Simpler para cubrir las operaciones que realice.
- Aceptar y acatar las instrucciones de seguridad, actualizaciones y modificaciones de los términos debidamente notificadas.

### **Artículo 22. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD DE SIMPLER**

Sin perjuicio de lo establecido en el Artículo 81 de la Ley N° 393, Simpler no asumirá responsabilidad por daños o perjuicios derivados de:

- Uso indebido o no autorizado de las credenciales de acceso del Usuario por parte de terceros, cuando dicho uso sea imputable al Usuario por incumplimiento de sus obligaciones de seguridad.
- Interrupciones del servicio causadas por casos fortuitos, fuerza mayor, fallas de infraestructura de terceros (telecomunicaciones, bancos) o instrucciones de la ASFI.
- Información inexacta o falsa proporcionada por el Usuario durante el registro o en el uso de la Plataforma.
- Decisiones financieras adoptadas por el Usuario con base en la información disponible en la Plataforma.

La responsabilidad máxima de Simpler frente al Usuario en ningún caso excederá el monto de la transacción específica que haya dado origen al daño reclamado.

## **SECCIÓN VIII – PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO**

---

### **Artículo 23. COMPROMISOS SIPLAFT**

En cumplimiento de las disposiciones del Título VIII de la Ley N° 393 y las normas emitidas por la Unidad de Investigaciones Financieras (UIF), Simpler implementa un Sistema Integral de Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (SIPLAFT) que incluye:

- Políticas de Conocimiento del Cliente (KYC) y Debida Diligencia.
- Monitoreo continuo y automatizado de transacciones para detección de patrones inusuales.
- Reporte de operaciones sospechosas a la UIF conforme a normativa vigente.
- Capacitación continua del personal en materia de prevención de lavado de activos.

### **Artículo 24. TRANSACCIONES RESTRINGIDAS**

Queda expresamente prohibido el uso de la Plataforma para:

- Operaciones cuyo origen de fondos sea ilícito o provenga de actividades delictivas.
- Transacciones en beneficio de personas o entidades incluidas en listas de sanciones internacionales (OFAC, ONU).
- Cualquier operación que pueda constituir legitimación de ganancias ilícitas o financiamiento del terrorismo.
- Fragmentación artificial de transacciones para eludir los límites operativos o controles de reporte.

El incumplimiento de las disposiciones de la presente sección facultará a Simpler a suspender inmediatamente la Cuenta del Usuario, bloquear los fondos disponibles y reportar la situación a las autoridades competentes (UIF, ASFI, Ministerio Público), sin responsabilidad alguna para la Plataforma por los daños que dicha medida pudiera ocasionar al Usuario infractor.

## SECCIÓN IX – VIGENCIA, MODIFICACIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO

---

### Artículo 25. VIGENCIA

Los presentes Términos y Condiciones entran en vigencia en la fecha indicada en la portada del presente documento y permanecerán vigentes por tiempo indefinido, hasta tanto no sean reemplazados por una versión actualizada o hasta la terminación del contrato conforme a lo establecido en el presente capítulo.

### Artículo 26. MODIFICACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

Simpler podrá modificar los presentes Términos y Condiciones en los siguientes supuestos:

- Cambios normativos o regulatorios que así lo exijan.
- Incorporación de nuevos servicios o funcionalidades a la Plataforma.
- Ajuste de tarifas y comisiones conforme al régimen vigente.
- Mejoras en las condiciones de seguridad o protección del Usuario.

Las modificaciones serán notificadas al Usuario con al menos quince (15) días de anticipación a su entrada en vigencia, a través de la Plataforma, correo electrónico y/o notificación push. El uso continuado de los servicios después de dicho plazo implicará la aceptación de los Términos modificados. Si el Usuario no acepta las modificaciones, podrá terminar el contrato sin costo alguno, conforme al Art. 86 de la Ley N° 393.

### Artículo 27. TERMINACIÓN POR EL USUARIO

El Usuario podrá dar por terminado el contrato y solicitar el cierre de su Cuenta Simpler en cualquier momento, sin necesidad de expresar los motivos, a través de los canales de atención habilitados. Para el cierre de cuenta, el Usuario deberá:

- Tener saldo cero en su Billetera Digital o solicitar la transferencia del saldo remanente a su cuenta bancaria.
- No tener transacciones pendientes de procesamiento o reclamos en curso.
- No adeudar monto alguno por servicios utilizados.

Simpler no aplicará penalidad ni cargo alguno por la terminación del contrato a solicitud del Usuario.

### Artículo 28. TERMINACIÓN POR SIMPLER

Simpler podrá suspender o terminar unilateralmente el contrato, total o parcialmente, en los siguientes casos:

- Incumplimiento de los presentes Términos y Condiciones por parte del Usuario.
- Indicios fundados de fraude, lavado de activos o uso ilícito de la Plataforma.
- Instrucción expresa de la ASFI, UIF u otra autoridad competente.
- Falta de actividad en la cuenta por más de veinticuatro (24) meses consecutivos.

- Imposibilidad de verificar o actualizar la identidad del Usuario cuando sea requerido.

En los casos de terminación por Simpler no imputables a conducta ilícita del Usuario, se le notificará con al menos treinta (30) días de anticipación y se le facilitará la disposición de los fondos disponibles. En caso de terminación por conducta ilícita, la suspensión podrá ser inmediata.

## SECCIÓN X – RESOLUCIÓN DE DISPUTAS Y DISPOSICIONES GENERALES

### Artículo 29. PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE RECLAMOS

Ante cualquier inconformidad o reclamo relacionado con los servicios de Simpler, se seguirá el siguiente procedimiento, de conformidad con los Arts. 73 y 77 de la Ley N° 393:

| ETAPA | INSTANCIA                                                  | DESCRIPCIÓN                                                                                                               | PLAZO           |
|-------|------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 1     | Simpler (1ª instancia)                                     | Presentación del reclamo por cualquier canal habilitado. Simpler investigará y responderá al Usuario.                     | 15 días hábiles |
| 2     | ASFI – Defensoría del Consumidor Financiero (2ª instancia) | Si la respuesta de Simpler no satisface al Usuario, puede escalar a la Defensoría del Consumidor Financiero de la ASFI.   | Según ASFI      |
| 3     | Vía Judicial                                               | Agotada la vía administrativa, el Usuario podrá ejercer las acciones judiciales previstas en el Art. 77 de la Ley N° 393. | Según Ley       |

### Artículo 30. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Los presentes Términos y Condiciones se rigen íntegramente por las leyes del Estado Plurinacional de Bolivia. Para la resolución de cualquier controversia que no pueda ser resuelta amigablemente, las partes se someten a la jurisdicción de los tribunales ordinarios de la ciudad de La Paz, Bolivia, renunciando a cualquier otro fuero o jurisdicción que pudiera corresponderles por razón de su domicilio presente o futuro.

### Artículo 31. TRANSPARENCIA Y PUBLICACIÓN

En cumplimiento del Artículo 80 de la Ley N° 393, Simpler publicará y mantendrá disponibles en todo momento en su sitio web ([www.simpler.bo](http://www.simpler.bo)) y en la Plataforma:

- La versión vigente de los presentes Términos y Condiciones.
- El tarifario actualizado de todos los servicios ofrecidos.
- La Política de Privacidad y Protección de Datos.
- Los canales de atención al cliente y reclamos.
- El historial de versiones anteriores de los Términos y Condiciones.

## Artículo 32. NULIDAD PARCIAL

Si alguna disposición de los presentes Términos y Condiciones fuera declarada nula, inválida o inaplicable por autoridad competente, dicha nulidad no afectará la validez y vigencia de las demás disposiciones, las cuales continuarán plenamente vigentes y vinculantes para las partes.

## Artículo 33. INTEGRALIDAD DEL ACUERDO

Los presentes Términos y Condiciones, junto con la Política de Privacidad, el Tarifario de Servicios y los contratos específicos suscritos para servicios particulares (como el Contrato de Pasarela de Pagos), constituyen el acuerdo integral entre Simpler y el Usuario, reemplazando cualquier comunicación o acuerdo previo sobre el mismo objeto.

## Artículo 34. PROPIEDAD INTELECTUAL

Todos los derechos de propiedad intelectual sobre la Plataforma Simpler, incluyendo su marca, logotipo, diseño, código fuente, algoritmos, contenidos y cualquier otro elemento protegible, son de titularidad exclusiva de SIMPLER TECNOLOGÍA FINANCIERA S.R.L. o de sus licenciantes. El Usuario no adquiere ningún derecho sobre dichos elementos por el uso de la Plataforma.

## Artículo 35. CONTACTO Y DOMICILIO LEGAL

|                            |                                                 |
|----------------------------|-------------------------------------------------|
| <b>Entidad</b>             | SIMPLER TECNOLOGÍA FINANCIERA S.R.L.            |
| <b>Domicilio Legal</b>     | [DIRECCIÓN COMPLETA], La Paz, Bolivia           |
| <b>Atención al Cliente</b> | contacto@simpler.bo                             |
| <b>Reclamos</b>            | reclamos@simpler.bo                             |
| <b>Teléfono</b>            | [NÚMERO DE TELÉFONO]                            |
| <b>Horario</b>             | Lunes a Viernes de 8:00 a 18:00 hrs.            |
| <b>Emergencias</b>         | 24/7 a través del chat en la aplicación Simpler |

### SIMPLER TECNOLOGÍA FINANCIERA S.R.L.

Términos y Condiciones – Versión 1.0

La Paz, Bolivia | [www.simpler.bo](http://www.simpler.bo)

*Supervisado y regulado por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero – ASFI*