

DIXHI COMPANY SAS

TOP UP, BILLETERA DIGITAL

Términos y condiciones

2023



La Billetera para estar activos

www.topup.com.co

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO TOP UP

¿Qué es TOP UP Billetera Digital?

Top UP Billetera Digital es una cuenta de Depósito de Dinero Electrónico, similar a una cuenta de ahorros, pero en tu celular. Esta cuenta te permite manejar tu dinero y realizar transacciones digitales que te ahorran tiempo y son más seguras. Podrán pagar las obligaciones de tu hogar, comprar servicios de entretenimiento, enviar y recibir dinero del exterior.

El número de cuenta en TOP UP Billetera Digital es el mismo número de tu celular.

¿Qué necesito para abrir una cuenta en TOP UP Billetera Digital y cómo lo hago?

Crear una cuenta en Top UP, es fácil. Solo necesitas a la mano tu documento de identidad, tener una línea telefónica activa y listo, podrás avanzar con el proceso de registro en la billetera digital.

Solo podrás ser el titular de una cuenta Top UP y solo tú podrás manejarla y administrarla.

¿Qué puedes hacer con tu TOP UP Billetera Digital?

- Recargar tu dinero y tenerlo disponible para uso inmediato dentro y fuera del territorio nacional.
- Transferencias entre cuentas TOP UP sin costo adicional solo con el número telefónico de la persona que va a recibir, como también transferencias a cuentas ACH.
- Retira en efectivo en los más de 5.000 puntos físicos a nivel nacional por hasta \$3.000.000
- Compra servicios de entretenimiento, paga tus facturas de servicios públicos y privados, recargas tus líneas telefónicas. Todo a un solo click a través de PSE o mediante el saldo disponible en tu billetera.

¿Cuáles son los canales que tenemos disponibles?

Conoce los canales que tenemos habilitados para que uses tu cuenta Top y los servicios y transacciones que puedes realizar de acuerdo con el canal. A continuación, te explicamos cómo funcionan:

En la aplicación de TOP UP y versión WEB:

Accede desde tu Smartphone, y podrás:

1. Registrar y crear tu cuenta TOP UP.
2. Recibir y enviar dinero a otras cuentas TOP UP y/o a cuentas ACH.
3. Realizar compras de productos de entretenimiento, pagos de servicios y recargas móviles.
4. Solicitar retiro en puntos físicos.
5. Consultar tu saldo.
6. Ver tus últimos movimientos y conocer detalles de estos.

¿Qué debes hacer para cancelar tu cuenta TOP UP Billetera Digital?

Si decides cancelar tu cuenta TOP UP, podrás solicitar la cancelación mediante nuestro centro de ayuda (a través de correo electrónico o WhatsApp), tendrás 7 días para retirar tu saldo disponible en cuenta, ya sea en nuestros puntos físicos, transferirlo a otra cuenta TOP o transferirlo a cuentas ACH. Luego de este tiempo, la cuenta quedará deshabilitada completamente.

¿Cuáles son nuestras tarifas?

Valor Total Unificado VTU Billetera Tuya	\$0	\$0
--	-----	-----

Operación	Costo	Monto
Recargar tu cuenta con efectivo en puntos a nivel nacional o a través de PSE.	\$0.00	Efectivo Min: \$1.000 - Max: \$3.000.000 PSE Min: \$1.000 – Max: \$20.000.000
Transferencias entré cuentas TOP UP activas.	\$0.00	Min: \$100 – Max: \$5.000.000
Retiros a cuentas bancarias (transferencias digitales a cuentas ACH)	\$0.00	Persona Natural Min: \$1.000 - Max: \$20.000.000 Persona Jurídica Min: 100.000 – Max: \$100.000.000
Pagos y compras de servicios incluidos en TOP UP Billetera Digital.	\$0.00	De acuerdo a cada pago o compra a efectuar

¿Cómo puedo cambiar mi celular?

Si cambias de número celular, inicia sesión en tu nuevo dispositivo y realiza las pruebas de validación de seguridad y así poder iniciar sesión y registrar la nueva IP a tu cuenta TOP UP, tu cuenta TOP es tu numero telefónico y es importante mantenerlo actualizado para evitar fraudes y tener disponible siempre tu dinero.

Si pierdes tu celular, es importante que lo reportes y bloques tu dispositivo con el operador y evitar que tu cuenta quede vulnerable a fraudes.

¿Cómo puedo recuperar la clave de acceso a TOP UP Billetera Digital?

Si has olvidado la clave de tu cuenta TOP UP, abre la App y accede al apartado “¿Olvidaste tu contraseña?” diligencia la información, completa las validaciones y podrás cambiar tu clave de acceso.

Manejo seguro de tu cuenta TOP UP: La seguridad de tu cuenta también depende del buen uso que le des. Aquí te damos unas recomendaciones:

- Cuando debas asignar tu clave, recuerda no usar tu fecha de nacimiento o fechas que sean de conocimiento público.
- No compartas tu clave con nadie.
- No reutilices claves viejas cuando sea necesario crea una nueva.
- Usa tu App cuando estés conectado a redes confiables.
- Recuerda siempre bloquear tu celular cuando no estés usando la App.
- Para hacer cualquier movimiento, verifica los datos antes de confirmar cada operación.
- En caso de pérdida, robo o movimientos extraños en tu cuenta, escríbenos para bloquearla mientras verificamos que está pasando.
- Cuando necesites asesoría o ayuda con inconvenientes, comunícate por línea de atención para resolverlos.

Para consultar los términos y condiciones del servicio de envío y recepción de remesas y/o transferencias digitales internacionales puedes acceder en el siguiente link <http://corporate.moneygram.com/terms>