

## **CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE AFILIACION AL SERVICIO DE PUNTOS DE VENTA**

**BANCRECER, S.A. BANCO MICROFINANCIERO** (originalmente denominado BANCRECER, S.A. BANCO DE DESARROLLO), instituto bancario domiciliado en Caracas, constituido según asiento inscrito en el Registro Mercantil Segundo de la Circunscripción Judicial del Distrito Capital y Estado Miranda, el 16 de mayo de 2006, bajo el No. 39, Tomo 84-A Sgdo., modificados sus Estatutos según asiento inscrito en el citado Registro el 9 de abril de 2010, bajo el No. 23, Tomo 74-A SDO., y cuyo cambio de denominación a la actual consta de asiento inscrito en el Registro Mercantil Segundo del Distrito Capital, en fecha 23 de enero de 2012, bajo el No. 35, Tomo 13-A SDO., e inscrito en el Registro Único de Información Fiscal (R.I.F.) bajo las siglas J-31637417-3; quien en lo adelante y a los únicos efectos del presente documento se denominará **EL BANCO**, ha decidido establecer las **CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE AFILIACION AL SERVICIO DE PUNTOS DE VENTA** las cuales establecen los términos y condiciones que regirán las relaciones entre **EL BANCO** y cualquier **NEGOCIO AFILIADO O PERSONA AFILIADA**, en la contratación del servicio de afiliación para los Puntos de Venta :

**PRIMERA: DEFINICIONES.** Sin perjuicio de las definiciones que puedan estar contenidas en otras cláusulas y con la finalidad de lograr una redacción más clara y precisa del presente contrato, las Partes acuerdan dar a cada uno de los términos contenidos en la presente Cláusula el significado indicado a continuación, en el entendido que la definición será válida tanto en plural como en singular.

- 1) **EL BANCO:** se refiere a BANCRECER, S.A. BANCO MICROFINANCIERO, institución financiera autorizada y sometida a la supervisión, inspección, control, regulación, vigilancia y sanción de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.
- 2) **PROVEEDOR DE PUNTOS DE VENTA:** toda persona jurídica de carácter público o privado y persona natural con firma personal registrada, nacionales o extranjeros, que efectúen la comercialización de puntos de venta y prestación de servicios relacionados a éstos, ampliamente identificada en el encabezado del presente contrato.
- 3) **CONTRATO:** hace referencia al presente documento, el cual es suscrito por LAS PARTES para constituir, reglar, transmitir, modificar o extinguir entre ellas un vínculo jurídico.

- 4) **NEGOCIOS AFILIADOS:** persona jurídica expendedora de bienes o prestador de servicios autorizados por EL BANCO, para procesar los consumos del tarjetahabiente en los Puntos De Venta que se encuentren instalados en ese establecimiento.
- 5) **PERSONAS AFILIADAS:** persona natural que desempeñe su actividad como firma personal o profesional de libre ejercicio, expendedor de bienes o prestador de servicio, autorizadas por EL BANCO, para procesar los consumos del o la tarjetahabiente en los Puntos de Venta que este disponga.
- 6) **CLIENTE(S):** toda persona, natural o jurídica que contrata productos y/o servicios financieros de EL BANCO.
- 7) **PARTES:** indistintamente, se refiere a EL BANCO y **NEGOCIO AFILIADO/PERSONA AFILIADA.**
- 8) **PUNTO(S) DE VENTA:** dispositivo electrónico utilizado por los negocios y personas afiliadas para transmitir y autorizar operaciones de pago que efectúan los consumidores con tarjetas de débito, crédito y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico, por la adquisición de bienes o servicios.
- 9) **SERVICIO DE PUNTO DE VENTA:** canal de pago facilitado por EL BANCO al negocio o personas afiliada con la finalidad que estos dispongan en su cuenta de los montos cancelados mediante pagos realizados con tarjetas de débito, crédito y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico, por sus consumidores al momento en que adquieran los bienes o servicios que prestan.
- 10) **TARJETA:** instrumento financiero que facilita la adquisición y consumo de bienes y/o servicios a nivel nacional o internacional en Puntos de Venta. Esta puede ser tarjeta de crédito, débito, prepagada y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico.
- 11) **TARJETAHABIENTE:** persona natural o jurídica que previo contrato con EL BANCO es habilitado para el uso de un crédito, línea de crédito o cargo en cuenta, a través de tarjetas de crédito, débito y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico.
- 12) **TRANSACCIÓN:** cualquier operación de compra de bienes y/o servicios, realizada por el tarjetahabiente a través de un canal electrónico con sus tarjetas.
- 13) **COMPAÑÍAS EMISORAS O ADMINISTRADORAS:** Son aquellas que prestan servicios financieros auxiliares a EL BANCO, relacionados con la emisión y administración de tarjetas de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de

financiamiento o pago electrónico; así como, lo relativo al enrutamiento de transacciones de pago electrónico mediante la utilización de dispositivos de red con el propósito de direccionar transacciones electrónicas entre redes y EL BANCO, permitiendo el pago o rechazo de dichas operaciones.

- 14) REGISTRO:** Representa la inscripción de las personas jurídicas de carácter público o privado y personas naturales con firma personal registrada, que efectúen la comercialización de puntos de venta y la prestación de servicios relacionados con éstos, que al efecto lleva esta Superintendencia.
- 15) AGENCIAS, OFICINAS Y SUCURSALES:** Son extensiones de una institución bancaria que funcionan en un establecimiento, que pueden ofrecer productos y servicios o realizar actividades administrativas y operativas para el cumplimiento y desarrollo de su razón social.
- 16) ENRUTAMIENTO DE TRANSACCIONES:** Conjunto de operaciones tecnológicas, de información, comunicación y servicios que permiten el pago electrónico que los tarjetahabientes realizan mediante el servicio de puntos de venta, así como el intercambio automatizado de los fondos que se constituyen en virtud de las transacciones derivadas de pagos electrónicos.
- 17) SWITCH TRANSACCIONAL:** Software de procesamiento de transacciones que recibe solicitudes de aprobación a través de distintas interfaces (ATM, POS, MPOS, Pasarelas de pago, entre otros) y obtiene la respuesta para la transacción desde host definidos que autorizan transacciones con tarjetas de débito, crédito y tarjetas prepagadas.
- 18) Pasarela de Pago:** Es la interfaz para el comercio electrónico y pagos en línea que facilita la adquisición de un producto o servicio, donde se validan datos de las transacciones remitidas desde un Merchant WEB hacia la red de medios de pago electrónicos para la autorización de transacciones.
- 19) Botón de Pago:** Aplicativo tecnológico que permite realizar pagos en línea mediante un sitio web o correo electrónico, a través de medios de pago electrónicos.
- 20) SERVICIO DE ADQUIRENCIA:** Servicio que ofrece EL BANCO para permitir a un negocio o persona afiliada aceptar pagos electrónicos y disponer de información relacionada con la captura y procesamiento de las transacciones realizadas a través del servicio de puntos de venta, físicos o virtuales, previamente certificados para interactuar con las distintas plataformas autorizadoras y transaccionales

necesarias para hacer efectivas las actividades correspondientes a la liquidación de fondos a los negocios o personas afiliadas.

- 21) PUNTO DE VENTA VIRTUAL:** Servicio que se presta a través de dispositivo electrónico virtual que permite la canalización de pagos por la adquisición de bienes o servicios a través de tiendas virtuales o físicas.
- 22) PUNTO DE VENTA FISICO:** Dispositivo electrónico suministrado por **EL BANCO** o proveedores debidamente inscritos y autorizados por la SUDEBAN, los cuales son utilizados por el **NEGOCIO O PERSONA AFILIADA** para transmitir y autorizar operaciones de pago que efectúan los consumidores con tarjetas de débito, crédito y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico por la adquisición de bienes o servicios.
- 23) CARGA DE LLAVES:** Procedimiento tecnológico mediante el cual, cumpliendo con las normativas internacionalmente aceptadas, adecuan y aplican el software criptográfico, permitiendo la operatividad y conectividad del POS a la red, a los fines de asegurar la confiabilidad, confidencialidad y no repudio de los medios de pago.
- 24) ACTIVACIÓN:** Actividad de programación del punto de venta con el número de afiliado, terminal suministrado y autorizado por el banco, y demás configuraciones necesarias de acuerdo al tipo de banco y su relación comercial.
- 25) HOMOLOGACIÓN:** Proceso de registro del serial electrónico del punto de venta en la plataforma tecnológica de la compañía emisora o administradora que permite incluirlo en el parque de equipos de puntos de venta activos de la plataforma.
- 26) CAMBIO DE NODO:** Actividad mediante la cual se cambian los números de distado y comunicación a un punto de venta, aplicable a su zona geográfica.
- 27) SIMCARD:** Dispositivo de comunicación independiente del equipo, que se inserta en los equipos de puntos de venta inalámbricos para garantizar su conectividad y funcionalidad.
- 28) CERTIFICACIÓN:** Proceso mediante el cual se valida el correcto funcionamiento de los distintos componentes de Hardware y Software del punto de venta, conforme a los estándares de calidad y comportamiento necesario según los estándares internacionalmente aceptados y regulaciones nacionales.
- 29) INSTALACIÓN:** Es la actividad final para adecuar al sistema financiero con la operadora de destino.

- 30) SERVICIO DE MANTENIMIENTO MENOR:** Servicio técnico que recibe el equipo de punto de venta que incluye reprogramación de equipos, carga de aplicativo, carga de llaves, cambio de SIMCARD, revisión y limpieza de equipos, cambio de afiliados, cambio de nodos de comunicación y mano de obra, que no implica apertura del equipo.
- 31) SERVICIO DE MANTENIMIENTO MAYOR:** Servicio técnico que recibe el equipo de punto de venta que comporta su apertura para el reemplazo o sustitución de piezas e incluye reparación de la lectora de Chip, batería interna, Pin de carga, protector de pantalla, teclado o reemplazo del punto de venta.
- 32) SERVICIO EMERGENTE:** Se entiende por éste, el potencial servicio que se encuentra a disposición del proveedor de punto de venta o negocio o persona afiliada, del cual podrán hacer uso al surgir la necesidad del mismo.
- 33) SOLICITUD DE AFILIACIÓN:** Requerimiento realizado por un cliente a las Instituciones bancarias o Institución bancaria, mediante el cual manifiesta el deseo de hacer uso del servicio de puntos de venta.
- 34) CONSUMIDOR:** Toda persona natural o jurídica, de carácter público o privado, que adquiera, contrate, utilice o disfrute bienes y/o servicios.
- 35) COMPROBANTE O NOTA DE CONSUMO:** Documento o instrumento impreso por los equipos de puntos de venta, que refleja: datos de identificación del negocio o persona afiliada, fecha, hora, datos de aprobación o autorización, tipo de operación (débito o crédito), y el monto de la transacción en moneda de curso legal, entre otros detalles, emitido COMO constancia del pago por la adquisición y consumo de bienes y/o servicios, pudiendo incluir propinas. Se reconocen los comprobantes o notas de consumo electrónicas, los cuales se generan en el momento de la confirmación de pago y es enviada vía mensajería de texto a un dispositivo móvil del consumidor o a su dirección de correo electrónico.
- 36) RESUMEN DE VENTA:** Formulario que refleja una síntesis de las operaciones o transacciones efectuadas a través del punto de venta, el cual debe contener; entre otros, el valor correspondiente a las transacciones de pago efectuadas por los tarjetahabientes en el negocio o persona afiliada al servicio de puntos de venta.
- 37) USUARIOS Y USUARIAS:** Toda persona natural o jurídica que utiliza los servicios financieros de EL BANCO sin ser cliente de ésta.

**38) CANAL ELECTRÓNICO:** Medio que permite el intercambio de información a través de la utilización de cajeros automáticos, equipos de puntos de venta físicos y virtuales, Robot de Voz Interactivo (NR), Banca por Internet, entre otros.

**39) ENTE EMISOR:** El Banco Central de Venezuela.

**40) SUDEBAN:** Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.

**SEGUNDA: EL BANCO**, entregará en calidad de préstamo de uso, **LOS PUNTOS DE VENTA** solicitados por el **NEGOCIO AFILIADO/PERSONA AFILIADA**, de acuerdo a su disponibilidad y respetando el orden de solicitud. De igual forma, **EL BANCO**, podrá contratar **PROVEEDORES DE PUNTOS DE VENTA** con la finalidad de que estos últimos vendan **PUNTOS DE VENTA** directamente al **NEGOCIO AFILIADO/PERSONA AFILIADA**, de acuerdo a la disponibilidad, condiciones y responsabilidades del **PROVEEDOR**, a las cuales se limita **EL BANCO**, y el **NEGOCIO AFILIADO/PERSONA AFILIADA**, así lo acepta y conviene.

**TERCERA: EL NEGOCIO AFILIADO/PERSONA AFILIADA** solicitará a **EL BANCO** una vez haya implementado el servicio de **PUNTO DE VENTA VIRTUAL** y siempre y cuando cumpla con los requisitos exigidos por **EL BANCO** al **NEGOCIO AFILIADO/PERSONA AFILIADA**. Asimismo, el **NEGOCIO AFILIADO/PERSONA AFILIADA** podrá solicitar a **EL BANCO** la instalación del **PUNTO DE VENTA VIRTUAL** en la página Web que este posea en la Internet, y el cual consistirá en el desarrollo de una tienda virtual hospedada en la misma, la cual cumpla con una logística de compras y manejo de inventarios. **EL NEGOCIO AFILIADO/PERSONA AFILIADA** enviará a **EL BANCO** a través del **PUNTO DE VENTA VIRTUAL** la información correspondiente a las **TRANSACCIONES**, en la oportunidad en que el **TARJETAHABIENTE** efectúe la **TRANSACCIÓN** en la Internet con sus **TARJETAS**. El cargo a la cuenta del **TARJETAHABIENTE** asociada a la **TARJETA DE DÉBITO BANCRECER**, será efectuado por **EL BANCO** y acreditado en la cuenta que **EL NEGOCIO AFILIADO/PERSONA AFILIADA** haya abierto en **EL BANCO** a tal efecto, en el entendido que dicho cargo lo realizará **EL BANCO**, en la oportunidad en que el **TARJETAHABIENTE** efectúe la **TRANSACCIÓN**.

**CUARTA:** En la oportunidad en que **EL BANCO** implemente el servicio del **PUNTO DE VENTA VIRTUAL** y **EL NEGOCIO AFILIADO/PERSONA AFILIADA** lo solicite, **EL BANCO** le entregará un instructivo contentivo de las especificaciones técnicas, indicaciones y requerimientos que deben tener los equipos y/o sistemas de computación del **EL NEGOCIO**

**AFILIADO/PERSONA AFILIADA**, necesarios para el manejo y funcionamiento correcto del **PUNTO DE VENTA VIRTUAL**.

**QUINTA: EL BANCO** se reserva el derecho de introducir en cualquier momento las modificaciones que considere necesarias o de interés general al **PUNTO DE VENTA VIRTUAL**, previa notificación al **NEGOCIO AFILIADO/PERSONA AFILIADA** a través de su correo electrónico o de cualquier otro medio que instrumente **EL BANCO** a tal efecto. **EL BANCO** no se hace responsable por las fallas que presente el **PUNTO DE VENTA VIRTUAL**, derivado de la falta de mantenimiento del equipo de computación del **EL NEGOCIO AFILIADO/PERSONA AFILIADA**, y cualquier otra falla derivado de causas no imputables a **EL BANCO**.

**SEXTA:** Los equipos y sistemas escogidos por **EL NEGOCIO AFILIADO/PERSONA AFILIADA** para instalar y acceder al **PUNTO DE VENTA VIRTUAL**, serán adquiridos por éste a su costo y riesgo. Dichos equipos y sistemas deberán cumplir con los requerimientos mínimos, indicaciones y características técnicas recomendadas por **EL BANCO** para la utilización del **PUNTO DE VENTA VIRTUAL**. Por su parte **EL BANCO** no se hará responsable del buen funcionamiento, idoneidad, capacidad y compatibilidad de dichos equipos y sistemas, ni por los daños que puedan ser causados en o por dichos equipos y sistemas bien en **EL NEGOCIO AFILIADO/PERSONA AFILIADA** o ante terceros.

**SEPTIMA: EL BANCO** cobrará una **COMISIÓN** por el concepto de costos generados por la infraestructura tecnológica e insumos necesarios para la prestación del servicio de adquirencia de las operaciones de pago recibidas a través de los **PUNTOS DE VENTA**, así como por las reparaciones que realicen sobre dichos terminales, cuyo monto será fijado por el **ENTE EMISOR**. Sin embargo, si ésta cambiara, **EL BANCO** lo notificará a **EL NEGOCIO AFILIADO/PERSONA AFILIADA**, a través de su correo electrónico o de cualquier otro medio que instrumente **EL BANCO** a tal efecto, en las direcciones que a tales efectos señaló **EL NEGOCIO AFILIADO/PERSONA AFILIADA** en este contrato.

**OCTAVA: EL BANCO** declara y el **NEGOCIO AFILIADO/PERSONA AFILIADA** acepta, que el **SERVICIO DE PUNTO DE VENTA** aquí previsto, podrá ser prestado por una **COMPAÑÍA EMISORA O ADMINISTRADORA** o **PROVEEDORES** debidamente inscritos y autorizados por la **SUDEBAN** con los cuales contrate **EL BANCO**.

**NOVENA: EL NEGOCIO AFILIADO/PERSONA AFILIADA** acordará previamente con **EL BANCO** el horario en el cual funcionará, indicando expresamente las horas diarias y los días de la semana en los que prestará su actividad comercial, de manera de determinar y fijar el horario en el cual se procesarán las operaciones por el **PUNTO DE VENTA** de mutuo

acuerdo. Asimismo, **EL NEGOCIO AFILIADO/PERSONA AFILIADA** se compromete a notificar por escrito a **EL BANCO**, con diez (10) días continuos de anticipación, cualquier modificación en los horarios antes indicados.

**DECIMA: EL BANCO** se obliga a abonar en la cuenta que **EL NEGOCIO AFILIADO/PERSONA AFILIADA** ha indicado en la planilla de solicitud del servicio el valor nominal de las notas de consumo menos el porcentaje de descuento cobrado por concepto de servicios prestados y relacionados con este contrato, una vez deducido cualquier otro monto o impuesto que tenga que retener y que sea aplicable de conformidad con la ley vigente o cualesquiera otra que entre en vigencia con posterioridad a la suscripción de este contrato. Los porcentajes antes indicados, podrán sufrir cambios en virtud de instrucciones provenientes del **ENTE EMISOR**, lo cual será notificado al **NEGOCIO AFILIADO/PERSONA AFILIADA**. La referida notificación se hará a través de su correo electrónico o de cualquier otro medio que instrumente **EL BANCO** a tal efecto, en las direcciones que a tales efectos señaló **EL NEGOCIO AFILIADO/PERSONA AFILIADA** en este contrato. **EL BANCO** se reserva el derecho de tramitar formas de cancelación de las órdenes de pago distintas a las antes previstas, siempre y cuando se efectúe la mencionada deducción. En caso de errores en los asientos éstos quedarán sujetos a correcciones posteriores. **EL BANCO**, cuando así lo creyere conveniente podrá diferir el abono previsto en esta cláusula, por el período de tiempo que considere necesario para verificar la exactitud de la información contenida en las **NOTAS DE CONSUMO**, por considerar que no se ajusten a los requisitos previstos en este contrato.

**DECIMA PRIMERA: EL BANCO** se reserva el derecho de devolver **LAS TRANSACCIONES** al **NEGOCIO AFILIADO/PERSONA AFILIADA** o a debitar las cantidades depositadas a este último y así queda plenamente autorizado por **EL NEGOCIO AFILIADO/PERSONA AFILIADA** con la firma de este contrato, cuando ocurrieren uno o varios de los supuestos que a continuación se detallan: 1) Cuando se determine que las **TRANSACCIONES** fueron realizadas sin cumplir con los procedimientos establecidos en el presente contrato. 2) Por toda **NOTA DE CONSUMO**, solicitada por **EL BANCO** y no suministrada, producto de un reclamo ocasionado por **TRANSACCIONES** no autorizadas. 3) Cuando la **NOTA DE CONSUMO** no se corresponda con las exigencias establecidas en este documento. 4) Cuando requiriéndose la autorización previa para efectuar la venta de los bienes y/o servicios, no se exprese en la **NOTA DE CONSUMO** la clave de autorización, si los procedimientos establecidos en este contrato no han sido cumplidos a cabalidad. 5) Cuando la mercancía haya sido devuelta o el servicio no haya sido prestado por rechazo del



**TARJETAHABIENTE.** 6) Cuando exista alguna controversia, sea ésta válida o no, entre **NEGOCIO AFILIADO/PERSONA AFILIADA** y el **TARJETAHABIENTE.** 7) Cuando **EL NEGOCIO AFILIADO/PERSONA AFILIADA** no haya tenido una diligencia razonable, para apreciar si la **TARJETA** usada está afiliada al sistema nacional e internacional de tarjetas de crédito y/o débito. 8) Cuando haya habido negligencia, fraude o falta por parte de **EL NEGOCIO AFILIADO/PERSONA AFILIADA** o cualquier agente o empleado del **EL NEGOCIO AFILIADO/PERSONA AFILIADA.** 9) Cuando haya emitido para su cobro, una **NOTA DE CONSUMO** que no sea el resultado de la venta de bienes y/o servicios por parte de **NEGOCIO AFILIADO/PERSONA AFILIADA** al **TARJETAHABIENTE.** 10) Cuando divida el precio total de la venta en varios asientos o comprobantes de una misma tarjeta. 11) Cuando **EL NEGOCIO AFILIADO/PERSONA AFILIADA** no pudiere entregar a **EL BANCO,** la copia de la nota de consumo que a éste le corresponde; 12) Cuando **EL NEGOCIO AFILIADO/PERSONA AFILIADA** haya recibido pagos en efectivo de **NOTAS DE CONSUMO** suscritas con anterioridad por el **TARJETAHABIENTE.** 13) Cuando **EL NEGOCIO AFILIADO/PERSONA AFILIADA** haya aceptado el uso de la **TARJETA** para la adquisición de bienes y/o servicios que no estén incluidos en la actividad principal que realiza **EL NEGOCIO AFILIADO/PERSONA AFILIADA** de conformidad con lo que establece el registro mercantil del negocio o la patente de Industria. 14) Cuando hubiere suscrito **NOTAS DE CONSUMO** con el fin de autofinanciarse. 15) Cuando hubiere aceptado para adquirir bienes y/o servicios, **TARJETAS** que se encuentren enmendadas o alteradas en cualquier forma. 16) Cuando **EL BANCO** determine que las **TRANSACCIONES** son fraudulentas e ilegibles.

**DECIMA SEGUNDA:** Con la suscripción del presente contrato, **EL BANCO** se obliga a: 1) Entregar a través de los medios dispuestos a tales fines al **NEGOCIO AFILIADO/PERSONA AFILIADA** un instructivo para el manejo del **PUNTO DE VENTA,** así como un manual contentivo de las normas de seguridad para mantener dicho dispositivo electrónico, 2) Capacitar a **EL NEGOCIO AFILIADO/PERSONA AFILIADA,** sobre el manejo del **PUNTO DE VENTA,** el correcto uso de la papelería entregada y los procedimientos que garantizan la adquisición y consumo de bienes y/o servicios de forma segura. De cada capacitación, **EL BANCO** dejará constancia en sus archivos y suministrará a **EL NEGOCIO AFILIADO/PERSONA AFILIADA,** las normas de seguridad y prevención de fraude. 3) Indicar a **EL NEGOCIO AFILIADO/PERSONA AFILIADA** que el **PUNTO DE VENTA** estará obligatoriamente en un lugar visible y de fácil acceso al consumidor, a los fines que éste durante el procedimiento del pago pueda visualizar su tarjeta e ingresar su clave con facilidad

para garantizarle seguridad sobre sus datos frente a terceros. 4) **EL BANCO** o **EL PROVEEDOR** debidamente inscritos y autorizados por la **SUDEBAN** realizará el mantenimiento preventivo, con una periodicidad mínima de una (1) vez al año o cuando sea requerido por **EL NEGOCIO AFILIADO/PERSONA AFILIADA**, siempre en los términos del presente contrato y de la legislación vigente; así como, realizar las reparaciones y soporte correspondiente en un plazo no mayor a cinco (5) días continuos, de los equipos de **PUNTOS DE VENTA** que sean propiedad de **EL BANCO**. 5) **EL BANCO**, o **EL PROVEEDOR** debidamente inscritos y autorizados por la **SUDEBAN**, brindará el apoyo operativo y tecnológico para solucionar las consultas de **EL NEGOCIO AFILIADO/PERSONA AFILIADA** sobre el manejo de los **CANALES DE PAGOS**, actualización de datos, reporte de situaciones sospechosas o fallas en el equipo, entre otras, en un plazo no mayor de (5) días hábiles desde la fecha en que fue notificado el requerimiento. 6) Cancelar a **EL NEGOCIO AFILIADO/PERSONA AFILIADA** el valor correspondiente de acuerdo con lo reflejado en los comprobantes de consumo y resúmenes de ventas. 7) Realizar visitas de inspección a **EL NEGOCIO AFILIADO/PERSONA AFILIADA** donde funcione el **PUNTO DE VENTA**, con una periodicidad mínima de dos (2) veces al año, dejando constancia escrita sobre la identificación del responsable de la visita con los datos de la persona que recibió al representante de **EL BANCO** o **PROVEEDOR** en **EL NEGOCIO AFILIADO/PERSONA AFILIADA**, los aspectos examinados, estado del dispositivo, fecha y hora; quedando facultado **EL BANCO** para hacer recomendaciones a **EL NEGOCIO AFILIADO/PERSONA AFILIADA**, las cuales deberá acatar éste último en un plazo no mayor de quince (15) días continuos, so pena de que **EL BANCO** pueda dar por terminado el presente contrato. 8) Suministrar el servicio de **PUNTO DE VENTA** las veinticuatro (24) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, para el procesamiento de operaciones, siempre dentro de los límites que se derivan de la responsabilidad propia de **EL BANCO** y sin perjuicio de que resulten aplicables cláusulas de exención total o parcial de responsabilidad o de inimputabilidad, previstas en el ordenamiento jurídico venezolano. 9) Monitorear las **TRANSACCIONES** efectuadas, a los fines de evitar el uso indebido de los puntos de venta. 10) Cumplir con la normativa prudencial vigente que regule la prevención y control de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, la materia tecnológica y de seguridad de la información de los **CANALES ELECTRÓNICOS**. 11) Si **EL BANCO** observa y comprueba irregularidades en el uso y manejo de un **PUNTO DE VENTA**, estará en la obligación de suspender el servicio de manera inmediata y rescindir el contrato; así como, tomar las medidas necesarias que hubiere lugar para que estas irregularidades no

sean realizadas por otros negocios o personas afiliadas. 12) En caso de existir alguna controversia y se demuestre que hubo culpa de **NEGOCIO AFILIADO/PERSONA AFILIADA** o cuando se compruebe legítimamente que el comprador no es el titular de la TARJETA, **EL BANCO** podrá debitar de la cuenta del **NEGOCIO AFILIADO/PERSONA AFILIADA**, sin que medie autorización, ni notificación previa, el monto por el cual se realizó el reclamo; siempre y cuando exista un reclamo interpuesto de acuerdo a lo establecido en las Normas Relativas a la Protección de los Usuarios y Usuarías de los Servicios Financieros y éste declarado con lugar. 13) Proporcionar e informar al **NEGOCIO AFILIADO/PERSONA AFILIADA** los pasos a seguir al momento que tenga quejas respecto a la calidad de servicio del PUNTO DE VENTA. 14) Cobrar las tasas, comisiones y tarifas, las cuales deberán ajustarse a las establecidas por el Banco Central de Venezuela.

**DECIMA TERCERA: EL BANCO** de conformidad con lo previsto en el ordenamiento jurídico nacional, no asume responsabilidad alguna por: 1) Incumplimiento de las obligaciones en el contrato derivado de caso fortuito o fuerza mayor, fallas caídas o saturación en los sistemas, cuando habiendo sido aplicados los planes de contingencia no sea posible cumplir con el servicio de PUNTO DE VENTA. 2) Falsedad en los datos, informaciones o cualquier elemento que aporte **NEGOCIO AFILIADO/PERSONA AFILIADA** durante la vigencia del contrato cuando **EL BANCO** demuestre que no tuvo responsabilidad en el hecho y que cumplió con todos los procedimientos de verificación y seguimiento a **EL NEGOCIO AFILIADO/PERSONA AFILIADA**. 3) Cualquier incumplimiento a los términos y condiciones del contrato cuando se presente por causas que escapen del control razonable, conocimiento o previsibilidad propia de la actuación de un administrador diligente, o de lo que en derecho se conoce como un Buen Padre de Familia.

**DECIMA CUARTA: EL NEGOCIO AFILIADO/PERSONA AFILIADA** una vez aceptados las presentes Condiciones y Términos se obliga a: 1) Utilizar el **PUNTO DE VENTA** única y exclusivamente para el pago de bienes y/o servicios propios del negocio explotado, de conformidad con la información suministrada al momento de la contratación del servicio de **PUNTO DE VENTA** o en las actualizaciones de información notificadas de conformidad con los medios respectivos, previstos en el presente contrato. 2) Exhibir la publicidad que indique que poseen el **SERVICIO DE PUNTOS DE VENTA**, tanto en su ubicación física como en su página web, si la tuviese. 3) Exigir la cédula de identidad laminada o pasaporte al tarjetahabiente en el momento en que procesen en **LOS PUNTOS DE VENTA** las operaciones de pagos relacionadas con la adquisición de bienes y/o servicios. 4) Verificar que las TARJETAS no presenten alteraciones, borraduras, tachaduras, supresiones o

mutilaciones. 5) Entregar al tarjetahabiente la **NOTA DE CONSUMO** de las operaciones procesadas a través del **PUNTO DE VENTA**, salvo que éste no la requiera. 6) Conservar adecuadamente las **NOTAS DE CONSUMO**, por un lapso no menor de dieciocho (18) meses, contado a partir de la fecha en la que se realizó el consumo, las cuales deberá clasificar por tipo de **TARJETA** y fechas en que fue realizada la **TRANSACCIÓN**. 7) Mantener los **PUNTOS DE VENTA** ubicados en el lugar visible, cuyo acceso no deberá verse obstaculizado por persona u objeto alguno, para que el tarjetahabiente visualmente controle su documento de identificación, tarjeta y clave, evitando que sea objeto de canje o que terceros tengan acceso a su información. 8) Brindar la mayor confidencialidad al **TARJETAHABIENTE**, al momento en que éste ingrese la clave secreta en el **PUNTO DE VENTA**. **EL NEGOCIO AFILIADO/PERSONA AFILIADA** acepta que el **NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL (PIN)** del **TARJETAHABIENTE** es de carácter secreto e intransferible, por lo que **EL NEGOCIO AFILIADO/PERSONA AFILIADA** o empleado del **EL NEGOCIO AFILIADO/PERSONA AFILIADA** se abstendrá de requerirlo al momento de realizar la transacción; asimismo, deberá tomar las previsiones necesarias para que ni los empleados del **EL NEGOCIO AFILIADO/PERSONA AFILIADA**, ni los terceros puedan tener acceso al mismo. **EL NEGOCIO AFILIADO/PERSONA AFILIADA** acepta que deberá responder ante **EL BANCO** de la conservación, cuidado y manejo de la información suministrada por los **TARJETAHABIENTES**. En caso de que la data sea hurtada y utilizada para otros fines y que se generen **TRANSACCIONES** no autorizadas por los **TARJETAHABIENTES**, **EL BANCO** podrá debitar de la(s) cuenta(s) de depósito que mantenga **EL NEGOCIO AFILIADO/PERSONA AFILIADA** en **EL BANCO** los montos derivados de las **TRANSACCIONES** no reconocidas por los mismos. 9) **EL NEGOCIO AFILIADO/PERSONA AFILIADA** será responsable por el resguardo y cuidado del **PUNTO DE VENTA FÍSICO** y de cualquier otro equipo y material que **EL BANCO** o proveedores debidamente inscritos y autorizados por la SUDEBAN, le suministren con ocasión al servicio de Punto de Venta. **EL NEGOCIO AFILIADO/PERSONA AFILIADA** se obliga a tomar las precauciones necesarias de seguridad física y condiciones eléctricas dentro del **NEGOCIO AFILIADO/PERSONA AFILIADA** para el cuidado de los mismos, en consecuencia no podrá retirar, traspasar o entregar en cualquiera forma a terceras personas el material o el **PUNTO DE VENTA** que le ha proporcionado **EL BANCO** o proveedores debidamente inscritos y autorizados por la SUDEBAN, de conformidad con el contrato, sin la previa autorización dada por estos últimos. 10) Informar a **EL BANCO** o proveedores debidamente inscritos y autorizados por la SUDEBAN, sobre cualquier anomalía o irregularidad que pueda afectar

el funcionamiento del servicio de **PUNTO DE VENTA**. 11) Comunicar por escrito a **EL BANCO** cualquier cambio de la actividad comercial, la administración, el domicilio, los números de teléfono y fax, correo electrónico, apertura de sucursales o composición accionaria; así como, el cierre, cesión, traspaso o cambio de propietario, en los casos que aplique. El plazo de la notificación es de quince (15) días continuos, contados a partir de la fecha en la cual ocurrió el cambio; la referida notificación debe ir acompañada de la documentación legal correspondiente. 12) Prestar la máxima colaboración en las investigaciones que realice el personal de seguridad de **EL BANCO** respecto a presuntos fraudes cometidos a través de **TARJETAS** por el uso de los **PUNTOS DE VENTA**. 13) Mantener a disposición de **EL BANCO** los **RESÚMENES DE VENTAS** y las **NOTAS DE CONSUMO** de las transacciones procesadas, a efectos de ejecución de inspecciones por parte de **EL BANCO**. 14) Realizar, en caso de robo o hurto del equipo de **PUNTO DE VENTA**, la denuncia ante el órgano de investigación competente y notificar por escrito en un lapso no mayor de cinco (5) días hábiles a **EL BANCO** y/o al **PROVEEDOR** debidamente inscrito y autorizado por la **SUDEBAN**. En los casos de **PUNTOS DE VENTA** otorgados por **EL BANCO** bajo la figura de Préstamo de Uso, **EL NEGOCIO AFILIADO/PERSONA AFILIADA** deberá cancelar a **EL BANCO** el costo del equipo objeto del robo o del hurto. 15) Devolver el equipo de **PUNTO DE VENTA**, así como todo el material que se le hubiere suministrado, cuando **EL BANCO** por razones justificadas lo solicite y en todo caso a la terminación del contrato, toda vez que dichos bienes se han cedido en calidad de Préstamo de Uso, en caso que aplicare. 16) Cumplir los requisitos o procedimientos que **EL BANCO** haya establecido, relacionado con la operatividad del **SERVICIO DE PUNTO DE VENTA**. 17) No exigir un monto mínimo para procesar pagos a través de los medios electrónicos de pago. 18) No emplear, insertar o permitir dispositivos electrónicos de copiado, captura o modificación de información en el equipo de **PUNTO DE VENTA**; así como, no retener, guardar, grabar o archivar en beneficio propio o ajeno, los datos que contengan las **TARJETAS** o los comprobantes de operaciones. 19) No divulgar o traspasar, bajo ningún concepto, la información de las transacciones que se efectúen en el **PUNTO DE VENTA**. 20) Mantener el equipo de **PUNTO DE VENTA** conectado y activo durante su horario de atención a sus clientes. En este caso no podrá desconectar el equipo de **PUNTO DE VENTA** para su conveniencia, a los fines de obligar a sus clientes realizar los pagos en efectivo. 21) No procesar consumos fuera del horario de atención a sus clientes previamente informado a **EL BANCO**, según la información suministrada por **EL NEGOCIO AFILIADO/PERSONA AFILIADA**. 22) Reconocer que todo el material y los equipos que le suministre **EL BANCO**

o proveedores debidamente inscritos y autorizados por la SUDEBAN, de conformidad con el contrato, es de la única y exclusiva propiedad de estos según sea el caso, siendo responsable **EL NEGOCIO AFILIADO/PERSONA AFILIADA** por su uso y custodia, aplicando todas las medidas de seguridad que le establezcan para la conservación de los mismos. 23) Aceptar las tasas de descuento establecidas en el contrato, las cuales no pueden ser más altas que los topes fijados por el Banco Central de Venezuela o bien por el ente con competencia en la materia. 24) No efectuar operaciones cuando el TARJETAHABIENTE no se encuentre presente en el sitio al momento de realizar la transacción. 25) No utilizar los PUNTOS DE VENTA para el pago de bienes y/o servicios que no fueren parte de su actividad económica; caso contrario **EL BANCO** podrá dar por terminado el presente contrato pudiendo en consecuencia devolver la TRANSACCIÓN o debitar de la cuenta que **NEGOCIO AFILIADO/PERSONA AFILIADA** mantenga en **EL BANCO**, las cantidades derivadas de estas operaciones. 26) No procesar operaciones a sabiendas que serán usadas TARJETAS de manera fraudulenta o ilícita. 27) No requerir al consumidor el pago de productos, consumos o servicios exclusivamente en TARJETAS. 28) Prestar la máxima colaboración al personal autorizado por **EL BANCO** al momento de realizar la visita de inspección. 29) Anotar el número de cédula de identidad o pasaporte del TARJETAHABIENTE en la NOTA DE CONSUMO respectiva. 30) No entregar efectivo a los titulares de las TARJETAS, a cuenta de NOTAS DE CONSUMO suscritas por ellos. 31) A vender al precio de venta al público los bienes y/o servicios a ser adquiridos, no pudiendo requerir al TARJETAHABIENTE un cargo adicional a dicho precio por una venta con las TARJETAS.

**DECIMA QUINTA:** **EL BANCO** se reserva el derecho de rescindir unilateralmente el contrato, previa notificación hecha al **NEGOCIO AFILIADO/PERSONA AFILIADA**, en un plazo de diez (10) hábiles bancarios de anticipación, cuando ocurra cualquiera de los siguientes supuestos: 1) Cuando **EL NEGOCIO AFILIADO/PERSONA AFILIADA** se declare en estado de atraso, quiebra o disolución de la sociedad, liquidación y/o cualquier otra acción legal que proceda contra éste. 2) Cuando **EL NEGOCIO AFILIADO/PERSONA AFILIADA** realice cambio del objeto social, explotación, negocio o actividad y no lo haya notificado a **EL BANCO** en un plazo no mayor de diez (10) hábiles bancarios contados a partir de su realización. 3) Cuando **EL NEGOCIO AFILIADO/PERSONA AFILIADA** se asocie o fusione con otra persona natural o jurídica, y no lo haya notificado a **EL BANCO**, en un plazo no mayor a diez (10) hábiles bancarios contados a partir de su realización. 4) Cuando **EL NEGOCIO AFILIADO/PERSONA AFILIADA** no informe a **EL BANCO** los cambios en la composición

accionaria, la administración y el domicilio, en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles bancarios contados a partir de su realización. 5) Cuando el **PUNTO DE VENTA** esté siendo utilizado con fines diferentes a lo contratado. 6) Cuando **EL NEGOCIO AFILIADO/PERSONA AFILIADA** realice prácticas que afecten o representen riesgo para el sistema nacional de pagos. 7) Cuando **EL NEGOCIO AFILIADO/PERSONA AFILIADA** incumpla cualquiera de las obligaciones asumidas en este contrato.

**DECIMA SEXTA:** Si el contrato queda resuelto por las causales previstas en la cláusula anterior, **NEGOCIO AFILIADO/PERSONA AFILIADA** autoriza expresamente a **EL BANCO** a bloquear y/o debitar, en cualquier cuenta de depósito que tenga o llegare a tener en **EL BANCO**, las cantidades que adeudare por cualquier incumplimiento o violación de cualquiera de las obligaciones contraídas en el presente contrato. Igualmente, el **NEGOCIO AFILIADO/PERSONA AFILIADA** se compromete a suministrar a **EL BANCO** las respectivas autorizaciones de cargo en cualquier cuenta de depósito que sus accionistas o socios principales, sus Representantes Legales y/o Administradores, de ser el caso, a tener en **EL BANCO**, a efectos de poder debitar las cantidades que adeudaren por cualquier incumplimiento o violación de cualquiera de las obligaciones contraídas por **NEGOCIO AFILIADO/PERSONA AFILIADA** en el presente contrato de cualquier otra situación irregular, con excepción de aquellas cuentas que no pueden ser afectadas de acuerdo con la normativa legal vigente. Asimismo, como indemnización, **EL NEGOCIO AFILIADO/PERSONA AFILIADA** asumirá el monto que corresponda a la reposición del **PUNTO DE VENTA FÍSICO** propiedad de **EL BANCO** que haya tenido en préstamo de uso, en caso de: 1) pérdida, extravío, robo o hurto o; 2) cuando el retiro del **PUNTO DE VENTA FÍSICO** del lugar donde fue instalado, haya sido realizado por una persona no autorizada por **EL BANCO**.

**DECIMA SEPTIMA :** **EL NEGOCIO AFILIADO/PERSONA AFILIADA** y **EL BANCO** aceptan que, en caso de incumplimiento de las obligaciones asumidas, se da por rescindido el Contrato al que se refiere las presentes Condiciones Generales, y la parte que sufra tal incumplimiento, puede reclamar daños y perjuicios en los casos que fueren procedentes.

**DECIMA OCTAVA:** **EL NEGOCIO AFILIADO/PERSONA AFILIADA** acepta expresamente la obligación que tiene **EL BANCO** de retener de los pagos que debe efectuar, las cantidades de dinero que por cualquier concepto ordenen las leyes, reglamentos, ordenanzas y demás disposiciones legales emanadas de los organismos públicos competentes y entregar tales cantidades en la forma que ordenen dichas disposiciones legales. Queda expresamente

convenido que estas retenciones son independientes de las contraprestaciones previstas en este contrato, las cuales se efectuarán sobre el monto del bien o servicio prestado.

**DECIMA NOVENA:** El presente contrato es por tiempo indeterminado, pudiendo cualquiera de las partes darlo por terminado mediante aviso escrito a la otra, con treinta (30) días continuos de anticipación. La terminación del presente contrato no dará lugar al pago de indemnización alguna por parte de **EL BANCO** al **NEGOCIO AFILIADO/PERSONA AFILIADA** y causará su desafiliación automática e inmediata, luego de haber transcurrido quince (15) días continuos posteriores a la notificación antes referida, por lo que, una vez transcurrido este plazo, **EL BANCO** no reconocerá ninguna negociación efectuada por **EL NEGOCIO AFILIADO/PERSONA AFILIADA** con las TARJETAS. En caso de la desafiliación de **EL NEGOCIO AFILIADO/PERSONA AFILIADA** al servicio, **EL BANCO** se reserva el derecho de inspeccionar los documentos utilizados en el establecimiento, relacionados con el presente contrato y podrá retirar todo el material que no hubiere sido utilizado, al igual que los equipos instalados en el establecimiento del **NEGOCIO AFILIADO/PERSONA AFILIADA**, en el caso que se hayan otorgado por **EL BANCO** bajo la figura de Préstamo de Uso, así como solicitar la entrega de los depósitos y las respectivas **NOTAS DE CONSUMO** efectuados por **NEGOCIO AFILIADO/PERSONA AFILIADA** en un lapso de dieciocho (18) meses antes de la culminación del contrato, para su debida tramitación.

**VIGESIMA: CONFIDENCIALIDAD:** Sin perjuicio de las responsabilidades penales o civiles que pudieran corresponder conforme a la Ley. **EL NEGOCIO AFILIADO/PERSONA AFILIADA** se obliga a mantener con carácter de confidencial cualquier información relacionada con **EL BANCO** y con los términos del presente contrato y su ejecución. **EL NEGOCIO AFILIADO/PERSONA AFILIADA** acepta que los números de cuenta y las direcciones de los **TARJETAHABIENTES** son de exclusivo conocimiento de **EL BANCO** y que están protegidos bajo los preceptos legales de confidencialidad, por lo que **EL NEGOCIO AFILIADO/PERSONA AFILIADA** no puede, ni debe reproducir y/o revelar o entregar a terceros la información antes referida. Toda omisión a esta restricción hará responsable a **EL NEGOCIO AFILIADO/PERSONA AFILIADA** por los daños y perjuicios que pudiera ocasionar a **EL BANCO** o a **EL TARJETAHABIENTE**. Queda expresamente prohibido a **EL NEGOCIO AFILIADO/PERSONA AFILIADA** copiar, transcribir o almacenar cualquier tipo de información contenida en la tarjeta del tarjetahabiente o en cualquier documento que se desprende del presente contrato, para fines distintos del mismo. La presente obligación será exigible a **EL NEGOCIO AFILIADO/PERSONA AFILIADA** aun cuando su violación fuere imputable a conductas dolosas o culposas de sus accionistas, directores, gerentes,



empleados o consultores o demás personas que contratare; por lo tanto, **EL NEGOCIO AFILIADO/PERSONA AFILIADA** se obliga a prevenir el uso indebido de la misma, estableciendo barreras informativas y adecuados controles internos. La presente obligación subsistirá a la terminación del presente contrato por un plazo no menor a 10 años, contados a partir de su terminación.

**VIGESIMA PRIMERA:** Los representantes de **EL NEGOCIO AFILIADO/PERSONA AFILIADA**, plenamente identificados en la planilla de solicitud del Servicio expresamente declaramos bajo fe de juramento: haber leído con anterioridad, el contenido del presente contrato de Adquirencia, estando conformes con su contenido, el cual acepto (amos) en todas y cada una de sus partes, y voluntariamente suscribo (imos). Asimismo, declaro(amos) que todas las copias de los documentos y recaudos, tales como: cédula de identidad, balances y cualquier otra información que han sido consignados a **EL BANCO** son verdaderos y están vigentes, por lo que no han sido modificados ni revocados para la fecha de suscripción del presente documento y que mi (nuestra) representada ha cumplido cabalmente con todas las formalidades y requisitos exigidos por **EL BANCO** para el otorgamiento del presente contrato; Igualmente declaro (amos) bajo fe de juramento que en nombre de mi representada tengo (emos) plena facultad para suscribir el presente documento, no obstante; estamos en cuenta y aceptamos que **BANCRECER** podrá rechazar y/o negar la solicitud de Medios de Pagos. Igualmente, en caso de ser aprobada la solicitud de Medios de Pago, el dinero destinado al pago de las obligaciones derivadas del contrato de Adquirencia otorgado en este documento, tiene una procedencia y un destino lícito, provenientes bien de la actividad económica, profesional; o de bienes, haberes o beneficios derivados de las actividades del NEGOCIO AFILIADO/PERSONA AFILIADA e industrias ejecutadas, de conformidad a lo dispuesto en las Normas Relativas a la Administración y Fiscalización de los Riesgos relacionados con los Delitos de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción masivas, aplicables a las Instituciones Bancarias y a las demás leyes vigentes; y que dichas actividades no contravienen, ni incumplen ninguna de las disposiciones contenidas en la Ley Orgánica de Drogas, la Ley Orgánica contra la Delincuencia Organizada y Financiamiento al Terrorismo, o en cualquier otra Ley aplicable.

**VIGESIMA SEGUNDA:** **EL NEGOCIO AFILIADO/PERSONA AFILIADA** y **EL BANCO** acuerdan que si ocurre cualquier incidente, desavenencia, interpretación de las disposiciones contenidas en este Contrato, diferencias o inquietudes que afecten la ejecución o prestación del servicio objeto de este Contrato las partes contratantes las resolverán primeramente por

la vía amistosa o de negociación, para lo cual se podrá establecer mesa de negociación y, excepcionalmente, en caso de no llegarse a acuerdo alguno, las partes podrán acudir a la vía jurisdiccional.

**VIGESIMA TERCERA:** Para todos los efectos del presente contrato, sus derivados y consecuencias, las partes eligen como domicilio especial, a la ciudad del domicilio del **NEGOCIO AFILIADO O PERSONA AFILIADA** a la jurisdicción de cuyos Tribunales las partes declaran expresamente someterse.

**VIGESIMA CUARTA:** Los términos y condiciones establecidas en el presente contrato, están sometidas a la aprobación de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN) y en ese sentido, “LAS PARTES” aceptan que si alguna de ellas fuesen modificadas, se entenderán de obligatorio cumplimiento a partir de la fecha que se produzcan tales modificaciones realizadas por el referido Ente Regulador, y todas aquellas que no fueren modificadas regirán con plena vigencia.