

CONTRATO DE COMERCIALIZACIÓN DE PUNTOS DE VENTA

Entre, **BANCRECER, S.A. BANCO MICROFINANCIERO**, originalmente denominada BANCRECER, S.A. BANCO DE DESARROLLO, institución bancaria domiciliada en Caracas, constituida mediante 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 segundo, modificada su denominación social según asiento inscrito en el Registro Mercantil Segundo del Distrito Capital, en fecha 23 de enero de 2012, bajo el No. 35, Tomo 13-A segundo, cuya última modificación a sus Estatutos Sociales consta de asiento inscrito ante el citado Registro, el 16 de julio de 2015, bajo el No. 62, Tomo 232-A segundo, debidamente inscrita en el Registro Único de Información Fiscal (R.I.F.) bajo el número **J-31637417-3**, que a los efectos del presente documento se denominará **“INSTITUCION BANCARIA”**, representado por su -----, venezolana, mayor de edad, -----, de este domicilio, titular de la cédula de identidad N° **V-----**, debidamente facultada para la suscripción de este documento, según consta en Acta de Junta Directiva N° ----- de fecha -----, por una parte, y por la otra, la sociedad mercantil -----, domiciliada en -----, inscrita en el Registro Mercantil -----, en fecha -----, bajo el N° ----, Tomo ----, y ante el Registro Único de Información Fiscal bajo el N° J-----, en lo adelante y a los efectos del presente contrato denominado “-”, representada en este acto por el ciudadano -----, de nacionalidad venezolana, mayor de edad, de estado civil -----, domiciliado en Caracas, titular de la Cédula de Identidad N° -----, inscrito en el Registro Único de Información Fiscal bajo el N° -----, suficientemente facultado para este acto por sus Estatutos Sociales, sociedad mercantil ésta inscrita en el Registro de Proveedores ----- Puntos de Venta de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (Sudeban) bajo el N° -----, según oficio SIB-II-GGR-GNP----- de fecha -----, en su conjunto se denominan en lo adelante **LAS PARTES**, se ha convenido en celebrar como en efecto se celebra el presente contrato, que se registrará por las Normas que sobre sus particulares dicte la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), y por los términos de este contrato que son los siguientes:

PRIMERA: DEFINICIONES: Para todos los efectos y consecuencias derivadas de la aplicación y alcance de este Contrato y con el fin de lograr una correcta y exacta interpretación de este documento las siguientes palabras, utilizadas en singular o plural, mayúsculas o minúsculas, resaltadas o no, femenino o masculino, y salvo que el contexto lo requiera de otra forma, las palabras o expresiones definidas en singular incluirán su forma plural, teniendo todas ellas el único y exclusivo significado que se indica a continuación:

1. **La Institución Bancaria:** Corresponde a **BANCRECER, S.A. BANCO MICROFINANCIERO**, previamente identificado, 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. **Comercialización:** Actividad realizada por el proveedor de puntos de venta autorizado por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, la cual

consiste en establecer los canales de distribución para su venta y las condiciones de ésta.

5. **Negocios Afiliados:** persona jurídica expendedora de bienes o prestador de servicios autorizados por **LA INSTITUCIÓN BANCARIA**, para procesar los consumos del tarjetahabiente en los **Puntos De Venta** que se encuentren instalados en ese establecimiento.
6. **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 **La Institución Bancaria**, para procesar los consumos del o la tarjetahabiente en los **Puntos de Venta** que este disponga.
7. **Ciente(s):** toda persona, natural o jurídica que contrata productos y/o servicios financieros de **LA INSTITUCIÓN BANCARIA**.
8. **Partes:** indistintamente, se refiere a **LA INSTITUCIÓN BANCARIA** y **EL PROVEEDOR**.
9. **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.
10. **Servicio de Punto de Venta:** canal de pago facilitado por **LA INSTITUCIÓN BANCARIA** 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.
11. **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.
12. **Tarjetahabiente:** persona natural o jurídica que previo contrato con **LA INSTITUCIÓN BANCARIA** 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.
13. **Transacción:** cualquier operación de compra de bienes y/o servicios, realizada por el tarjetahabiente a través de un canal electrónico con sus tarjetas.
14. **Compañías Emisoras o Administradoras:** Son aquellas que prestan servicios financieros auxiliares a **LA INSTITUCIÓN BANCARIA**, 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 **LA INSTITUCIÓN BANCARIA**, permitiendo el pago o rechazo de dichas operaciones.
15. **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.
16. **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.
17. **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.

18. **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 de hosts definidos que autorizan transacciones con tarjetas de débito, crédito y tarjetas prepagadas.
19. **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.
20. **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.
21. **Servicio de Adquirencia:** Servicio que ofrece **LA INSTITUCIÓN BANCARIA** 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 autorizadas y transaccionales necesarias para hacer efectivas las actividades correspondientes a la liquidación de fondos a los negocios o personas afiliadas.
22. **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.
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 La Institución Bancaria, 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 distrito 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 **LA INSTITUCIÓN BANCARIA** sin ser cliente de éste.
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: OBJETO DEL CONTRATO.- El presente contrato tiene por objeto la venta por parte de **EL PROVEEDOR** a **los negocios o personas afiliadas**, de equipos de punto de venta y/o la prestación de servicios de instalación, activación, procesamiento de transacciones, mantenimiento menor y mayor; así como el apoyo operativo para su funcionamiento, incluyendo los insumos necesarios para ello de acuerdo a las características presentadas por **EL PROVEEDOR** en su Oferta Económica Nro. _____ de fecha _____, la cual se acompaña como anexo "I" del presente contrato, formando parte integrante del mismo.

TERCERA: ALCANCE DEL OBJETO.- En el marco del objeto del presente contrato, **EL PROVEEDOR** asume la responsabilidad de contar en su inventario y de vender al **Negocio o Persona afiliado** e inclusive a la misma **INSTITUCIÓN BANCARIA**, los **PUNTOS DE VENTA**, que se relacionan en las **Condiciones del Servicio de Instalación y Mantenimiento de los Terminales de Punto de Venta**, contentiva de las características, detalles técnicos, cantidad, tipo, modelo, costo que incluye la activación del punto de venta; así como, el uso de licencias relacionadas a la operatividad del mismo, los cuales cuentan previamente con la correspondiente Certificación de Uso y Conectividad por parte de la **INSTITUCIÓN BANCARIA** y/o **Compañías Emisoras o Administradoras**; y que se acompaña como anexo "II".

Asimismo, **EL PROVEEDOR** se compromete a dar fiel cumplimiento a lo establecido en este **CONTRATO** y sus Anexos, no obstante, **EL PROVEEDOR** podrá prestar servicios adicionales distintos a los contenidos en el cláusula segunda del presente contrato, y que no sean parte de lo que **EL PROVEEDOR** se comprometió a ejecutar, debiendo presentar propuesta adicional sometiénola a la aprobación del **Negocio o Persona afiliado** y a **LA**

INSTITUCION BANCARIA, no siendo responsabilidad de la **INSTITUCIÓN BANCARIA**, las convenciones al respecto.

De igual forma, queda expresamente acordado entre la **INSTITUCION BANCARIA** y **EL PROVEEDOR** que el presente Contrato no otorga exclusividad alguna para cada una de ellas, por lo cual: i) **La INSTITUCION BANCARIA** se reserva el derecho de celebrar contratos similares a este con otros **PROVEEDORES**; ii) **EL PROVEEDOR** se reserva el derecho de celebrar contratos similares a este con otras Instituciones Bancarias, que así lo requieran, siempre que ello no implique o se configure como una actividad que pudiera ser identificada como competencia desleal. Conforme a esto, deberán cumplir todas las obligaciones establecidas en el presente Contrato bajo el principio de buena fe comercial, en consecuencia, todo acto o hecho que se realice a los fines de afectar negativamente la posición comercial y reputacional de la otra PARTE o desvirtúe los objetivos de este contrato podrá ser considerado un incumplimiento grave susceptible de causal de terminación

CUARTA: MONTO DE LA CONTRATACIÓN.- Es responsabilidad del proveedor determinar el precio total de la contratación con el **Negocio o Persona afiliado a LA INSTITUCIÓN BANCARIA**. Dicho monto será cancelado previa presentación de las respectivas facturas, e incluye el apoyo operativo para la activación, funcionamiento y suministros de los insumos necesarios para tal fin, tales como las licencias relacionadas a la operatividad del mismo. De igual forma, el monto debe ser calculado tomando como referencia el valor de los equipos establecidos por los fabricantes. Así mismo, **EL PROVEEDOR** podrá cobrar al **Negocio o Persona afiliado o a LA INSTITUCIÓN BANCARIA** por la prestación de servicios adicionales legalmente permitidos en la normativa correspondiente, los montos que previamente acuerde con el **Negocio o Persona afiliado o con LA INSTITUCIÓN BANCARIA**, autorizados conforme a la normativa legal aplicable.

El monto objeto de la contratación, consta en el anexo "I" denominado Oferta Económica Económica presentada por **EL PROVEEDOR**.

QUINTA: DECLARACIONES Y ACEPTACIONES DE LAS PARTES. Sin perjuicio de cualesquiera otras afirmaciones señaladas en este documento, **EL PROVEEDOR** asevera y garantiza que:

- a. Conoce la naturaleza y el alcance del servicio descrito en este documento.
- b. Es un empresario independiente y autónomo que actúa bajo su propia responsabilidad, cuenta y riesgo, con total autonomía e independencia respecto de la **INSTITUCION BANCARIA**.
- c. Es una empresa que tiene un capital social que respalda la inversión que realiza, solvente y capacitado, que cuenta con personal calificado, tecnología y los recursos materiales adecuados para prestar con efectividad las actividades o servicios relacionados con el cumplimiento de su objeto social, en los términos y condiciones que precisa la **INSTITUCION BANCARIA**.
- d. Se encuentra inscrito en el Registro de Proveedores de **PUNTOS DE VENTA** que lleva la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, y cuenta con las Certificaciones y Autorizaciones correspondientes de las **Compañías Emisoras o Administradoras**, conforme lo indica la normativa vigente aplicable y, en general, dispone de todos los permisos y autorizaciones de ley para desarrollar su objeto social, comprometiéndose expresamente a realizar las correspondientes renovaciones de las mismas.
- e. La(s) persona(s) que celebra(n) este contrato, cuenta(n) con las facultades necesarias para firmar el contrato y obligar a **EL PROVEEDOR**.

f. La firma y/o la celebración de este contrato no infringe ninguna ley, ni contraviene o constituye un incumplimiento de cualquier otro acuerdo en el que **EL PROVEEDOR** sea parte.

g. Garantiza expresamente ante la **INSTITUCION BANCARIA** que los **PUNTOS DE VENTA** que son objeto de esta contratación y que podrá negociar con los **NEGOCIOS AFILIADOS** son de su propiedad, y declara bajo fe de juramento haberlos adquirido mediante actividades de lícito comercio por lo que, asume expresa responsabilidad por las consecuencias jurídicas derivadas de su origen, adquisición, operaciones de importación, o titularidad de ellos. De igual forma garantiza el saneamiento de ley declarando bajo fe de juramento que, sobre los mismos no pesa medida alguna de carácter judicial o extrajudicial y que han cumplido con el pago de los diferentes tributos de carácter nacional, territorial, de importación o algún otro.

Por su parte, y sin perjuicio de cualesquiera otras afirmaciones señaladas en este documento, la **INSTITUCION BANCARIA** asevera y garantiza que:

a. Es una Institución Bancaria conforme lo indica el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario, sometida a la supervisión, inspección, regulación, vigilancia y sanción de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.

b. Cuenta con un sistema informático y tecnológico que cumple con los estándares establecidos por la normativa vigente que rige su actividad.

c. Cuenta con el personal capacitado, con la tecnología y los bienes adecuados y con los niveles de atención para desarrollar a cabalidad las actividades y servicios que realiza.

d. La(s) persona(s) que celebra(n) este contrato, cuenta(n) con las facultades necesarias para firmar el contrato y obligar a la **INSTITUCION BANCARIA**.

e. La firma y/o la celebración de este contrato no infringe ninguna ley, ni contraviene o constituye un incumplimiento de cualquier otro acuerdo en el que la **INSTITUCION BANCARIA** sea parte.

SEXTA: OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DEL PROVEEDOR.

En el marco de la ejecución del presente contrato, **EL PROVEEDOR** declara que cuenta con la experiencia y todos los elementos necesarios (tecnológicos, operativos, técnico, económico, recurso humano, entre otros), tanto para el suministro de los puntos de venta como para garantizar la prestación del servicio, inclusive evidencia un capital social que respalda la inversión que realiza con el **Negocio o Persona Afiliada**. En este mismo sentido se compromete a:

1. No modificar los contratos a ser suscritos entre **EL PROVEEDOR** y el **Negocio o Persona Afiliada** sin previa autorización de **LA INSTITUCIÓN BANCARIA**.

2. Cumplir con los tiempos de respuesta que establece el anexo I" denominado Oferta Económica y en el anexo "II" denominado Condiciones del Servicio de Instalación y Mantenimiento de los Terminales de Punto de Venta (POS), los cuales en modo alguno deben superar a los establecidos por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (Sudeban), sin que media causa justificada para ello.

3. Prestar los servicios de conformidad con las condiciones contractuales establecidas en el presente particularmente en la cláusula segunda referida al objeto del contrato; de conformidad con el contrato suscrito con el **Negocio o Persona Afiliada**, y en las normas dictadas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (Sudeban).

4. Instalar los **Puntos de Venta** en un lugar visible 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.

5. Hacer el mantenimiento menor a los **Puntos de Venta** con una periodicidad mínima de una (1) vez al año o cuando sea requerido por cada **Negocio o Persona Afiliada**, el cual contrató el servicio con **EL PROVEEDOR**.

6. Hacer el mantenimiento mayor a los **Puntos de Venta** en un plazo que no podrá exceder de cinco (5) días continuos contados a partir de la solicitud que haga el **Negocio o Persona Afiliada**.

7. Garantizar la correcta instalación de los **Puntos de Venta** y su adecuado funcionamiento, siempre y cuando los **Negocios o Personas Afiliadas** cuenten con las condiciones necesarias para efectuar la instalación, situación que deberá informar de inmediato a **LA INSTITUCIÓN BANCARIA**.

8. No subcontratar o traspasar a terceros las obligaciones contraídas en este contrato y en los suscritos con los **Negocios o Personas Afiliadas**.

9. No cobrar comisión alguna a los **Negocios o Personas Afiliadas** por la instalación de los puntos de venta o por la prestación de los servicios que son objeto de este contrato, ni por concepto de procesamiento de las transacciones realizadas por los **Tarjetahabientes** con sus **Tarjetas**.

10. Informar a **LA INSTITUCIÓN BANCARIA** sobre cualquier anomalía o irregularidad que sean de su conocimiento y que puedan afectar el funcionamiento de los **Puntos de Venta**; que haya sido movilizad o del lugar de instalación y/o éste siendo utilizado inadecuadamente.

11. Cumplir los requisitos o procedimientos que de mutuo acuerdo **LA INSTITUCIÓN BANCARIA** y **EL PROVEEDOR** tengan establecidos, relacionados con la operatividad de los **Puntos de Venta** (instalación, mantenimiento menor, mayor, etc.).

12. No instalar, insertar o permitir dispositivos electrónicos de copiado o captura de información o que alteren el funcionamiento de los **Puntos de Venta**. Como tampoco conectar, facilitar o permitir que el **Negocio o Persona Afiliada** realice conexiones a los **Puntos de Venta** de dispositivos que permitan procesar operaciones realizadas por terceras personas u operaciones distintas a las propias.

13. No vender, ni instalar en los **Negocios o Personas Afiliadas, Puntos de Venta** sin la previa autorización de **LA INSTITUCIÓN BANCARIA**.

14. Se compromete a no divulgar, traspasar, retener, guardar, grabar o archivar en beneficio propio o ajeno, bajo ningún concepto, la información confidencial que pueda manejar relacionada con los **Tarjetahabientes** y las operaciones que éstos realicen.

15. Deberá llevar un control auxiliar mensual detallado de los aspectos contratados (reflejándose conforme a los formatos establecidos en el Anexo "III" referido al Control Auxiliar detallado (reporte de gestiones y disponibilidad de inventario), enviando a **LA INSTITUCIÓN BANCARIA** el reporte correspondiente, que contenga:

- a. Cantidad de **Puntos de Venta** comercializados, y en existencia.
- b. Cantidad de **Puntos de Venta** instalados, especificando:
 - i. Estado y municipio de ubicación
 - ii. Identificación del **Negocio o Persona Afiliada**, propietaria del equipo.
 - iii. Número de serial del equipo
 - iv. Cantidad e identificación de equipos operativos e inoperativos.
 - v. Cantidad de solicitudes pendientes por procesar, correspondientes a: comercialización, instalación, reposición, mantenimiento mayor y menor; y otros.

Dicha información deberá estar a la disposición de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario cuando esta así lo requiera.

16. Atender las solicitudes demandadas por **LA INSTITUCIÓN BANCARIA**, derivadas de los servicios contratados.

17. Otorgar al **Negocio o Persona Afiliada** una constancia sobre la instalación del **punto de venta** entregado y/o por el servicio prestado, conforme con el modelo establecido en el "Anexo IV" referido al Módulo de Asistencia Técnica, debiendo el **Negocio o Persona Afiliada** emitir conformidad al respecto.

18. Otorgar al **Negocio o Persona Afiliada** una garantía de seis (6) meses sobre el **Punto de Venta Nuevo** y de tres (3) meses sobre el **Punto de Venta Renovado**, comercializados por **EL PROVEEDOR**, la cual aplicará únicamente en casos de que el equipo presentase desperfectos derivados de su fabricación o renovación.
19. Proporcionará asistencia técnica a través de llamadas telefónicas y/o visitas en sitio, donde haya sido instalado el **Punto de Venta**, conforme a lo estipulado en el mencionado anexo "II" denominado condiciones del servicio de instalación y mantenimiento correctivo de los terminales de punto de venta (pos).
20. Conoce y acepta las Normas que Regulan los servicios de **Puntos de Venta**, y la contratación con proveedores que efectúen su comercialización, y que se encuentren inscritos en el registro que lleva dicho organismo.
21. **EL PROVEEDOR** acudirá ante la **Compañía Emisora o Administradora** designada por **LA INSTITUCION BANCARIA** ante la que previamente deberá realizar las gestiones correspondientes, a los efectos de la carga de las llaves de encriptación, del aplicativo financiero y sus actualizaciones en los **puntos de venta**, ya sea en forma presencial o remota.
22. Acordar con **LA INSTITUCION BANCARIA**, las acciones y medidas razonables que fueren necesarias a fin de minimizar el impacto en pérdida, costo y tiempo, ante eventos que puedan llegar a perturbar el cumplimiento del objeto del presente contrato, a cuyo efecto establecerán un plan de contingencia para solventar la situación extraordinaria, pudiendo **LA INSTITUCION BANCARIA** utilizar sus instalaciones (oficinas u agencias) como centro de acopio para resguardar los **Puntos de Venta**, consumibles u otros equipos, que serán adquiridos por el **Negocio o Persona Afiliada** directamente de **EL PROVEEDOR**. En caso que la causa que impida el cumplimiento persista, las partes de mutuo y amistoso acuerdo podrán convenir la terminación del presente contrato.
23. Prestar la máxima colaboración al personal autorizado por la institución bancaria al momento que le sea requerido.
24. No puede prestar servicios como proveedor sin tener la Certificación vigente emitida por este Organismo que compruebe que se encuentra inscrito en el Registro que al efecto lleva la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.
25. No deberá conectar o facilitar que entre el **negocio o persona afiliada** identificada en el contrato entre éste y la institución bancaria, realice conexiones a los punto de ventas de dispositivos que permitan tramitar y liquidar operaciones realizadas por otros negocios donde el punto de venta, sea utilizado para procesar operaciones distintas a las correspondientes a las propias y acordes con la actividad del negocio o persona afiliada.

PARÁGRAFO ÚNICO:

- 1.- **EL PROVEEDOR** no podrá cobrar al **Negocio o Persona Afiliada** ningún monto por concepto de instalación y mantenimiento, quedando excluida de esta prohibición los servicios adicionales que preste **EL PROVEEDOR** por concepto de reparación mayor o menor, o cualquier otro servicio permitido por la normativa y previamente acordado con el **Negocio o Persona Afiliada**.
- 2.- **EL PROVEEDOR** no podrá transmitir al **Negocio o Persona Afiliada** los costos propios que correspondan a **LA INSTITUCION BANCARIA** relacionados con el servicio de puntos de venta. Igualmente, **LA INSTITUCION BANCARIA** no podrá traspasar los costos operativos asociados al servicio de puntos de venta a **EL PROVEEDOR**.
- 3.- **EL PROVEEDOR** no podrá tener acceso a la información relativa al número de transacciones o montos efectuados por el **Negocio o Persona Afiliada** en los puntos de venta.
- 4.- **EL PROVEEDOR** no podrá suministrar los **puntos de ventas** bajo las figuras del arrendamiento, ni del comodato.
- 5.- **EL PROVEEDOR** no podrá utilizar cuentas bancarias o cualquier otro instrumento similar, para la recepción de los consumos realizados por los **Negocios o Persona Afiliada**, sin que medie la afiliación respectiva ante **LA INSTITUCIÓN BANCARIA**.

SÉPTIMA: OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE LA INSTITUCIÓN BANCARIA

Durante la vigencia del presente contrato, serán obligaciones de **LA INSTITUCION BANCARIA** las siguientes:

1. Captar y celebrar con los **Negocios o Personas Afiliadas**, los contratos de adquirencia destinados a prestar el **Servicio de Punto de Venta**.
2. Velar por el buen funcionamiento de los sistemas de transmisión de datos e informáticos, u otros que le sean requeridos para la ejecución del objeto del presente Contrato.
3. Establecer políticas internas relativas a las normas y procedimientos para la asignación de **Puntos de Venta**, así como los mecanismos de detección de fallas del **Punto de Venta**.
4. El abono y liquidación de lotes a los **Negocios o Personas Afiliadas** por las transacciones realizadas por los **Tarjetahabientes**.
5. Cumplir la normativa emanada de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, aplicable a la solicitud de afiliación del **Servicio Punto de Venta**.
6. Brindar apoyo a **EL PROVEEDOR** para solucionar las consultas del **Negocio o Persona Afiliada** sobre el manejo de los **puntos de venta**, fallas en los equipos y deficiencias en el servicio; entre otras, que le faciliten las gestiones y atenciones para brindar un óptimo servicio a los **Negocios o Personas Afiliadas**.
7. Realizar visitas de inspección a los **Negocios o Personas Afiliadas** a los cuales **EL PROVEEDOR** le instale los **puntos de venta** y/o le preste servicio, con el objeto de verificar si se hizo de conformidad con lo dispuesto en este contrato y en el suscrito entre **EL PROVEEDOR** y los **Negocios o Personas Afiliadas**, dejando constancia escrita sobre la identificación del responsable de la visita con los datos de la persona que recibió al representante de **LA INSTITUCIÓN BANCARIA**, los aspectos revisados, incluyendo la adecuada instalación y el estado de mantenimiento y operatividad del **Punto de Venta**.
8. Con una periodicidad mínima de dos (2) veces al año y sin previo aviso, realizara visitas de inspección a los **Negocios o Personas Afiliadas** a los cuales **EL PROVEEDOR** les haya instalado **puntos de venta** y/o le preste servicio, manteniendo a disposición de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario las resultas de los hallazgos de estas inspecciones, debidamente documentadas; todo ello, en virtud de la política conozca a su cliente prevista en la normativa emitida por este Organismo que regula la administración y fiscalización de los riesgos relacionados con los delitos de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo.
9. Velar por el uso adecuado de los **Puntos de Venta** por parte del **Negocio o Persona Afiliada**.
10. Informar a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, cuando **EL PROVEEDOR** desarrolle actividades que afecten o representen riesgo para el Sistema Nacional de Pagos.
11. Entregar al proveedor en los casos que corresponda, las normas de seguridad que éste debe mantener; así como las instrucciones respectivas para que los Puntos de Venta sean instalados en los lugares adecuados, visibles y de fácil acceso al Tarjetahabiente, a los fines que éste, durante el procesamiento del pago, pueda visualizar su Tarjeta e ingresar su clave con facilidad para garantizarle seguridad sobre sus datos.

OCTAVA: RESPONSABILIDAD. Cuando **EL PROVEEDOR** asuma las actividades de instalación y mantenimiento del **punto de venta** y de sus partes, se compromete frente a **LA INSTITUCION BANCARIA** de cualquier reclamo, querrela, acción, pretensión, demanda, pérdida o daño resultante directa o indirectamente, de dicha instalación y

mantenimiento del **punto de venta** y de sus partes, o por cualesquiera otro motivo, directamente relacionado con el servicio que debe prestar **EL PROVEEDOR**, conforme con el presente contrato, cuyas responsabilidades éste último asume.

NOVENA: DE LA DURACIÓN Y LA TERMINACIÓN DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL. La duración del presente contrato será de un (1) año, contado a partir de la fecha de su firma, renovable automáticamente, salvo que una de las partes manifieste su intención en contrario, con por lo menos treinta (30) días calendarios de antelación.

LA INSTITUCIÓN BANCARIA se reservará el derecho de rescindir unilateralmente el presente contrato en cualquier momento, cuando **EL PROVEEDOR** incurra en alguno de los supuestos siguientes:

1. La existencia de una declaración de estado de atraso, quiebra, disolución de la sociedad, liquidación y/o cualquier otra que pueda afectar la operatividad del proveedor, sin que medie previa notificación.
2. El cambio del objeto social, explotación, negocio o actividad, se fusione o transforme su naturaleza jurídica, se produzcan cambios en la composición accionaria, de administración o domicilio, números de teléfono, correos electrónicos, sucursales, sin que medie previa notificación por escrito al banco, dentro de un plazo no mayor a diez (10) días hábiles bancarios contados a partir de su ocurrencia, bien sea ésta de hecho o de derecho.
3. Se asocie o fusione con otra persona natural o jurídica, sin notificar a **LA INSTITUCIÓN BANCARIA** en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles bancarios, contados a partir de la asociación o fusión.
4. El incumplimiento de cualesquiera de las obligaciones que tiene impuestas contractualmente o por imperio de la normativa que le sea aplicable, sin que **LA INSTITUCIÓN BANCARIA** tenga que justificar ante el mismo proveedor dicho incumplimiento. Sin embargo lo notificará por escrito, en un plazo no mayor a diez (10) días contados a partir del incumplimiento.

Dentro de los supuestos arriba mencionados, la **INSTITUCIÓN BANCARIA** notificará a **EL PROVEEDOR** por lo menos por vía correo electrónico su decisión de rescindir unilateralmente el **CONTRATO** con por lo menos diez (10) días calendarios de anticipación.

Queda expresamente acordado entre **LAS PARTES** que a la terminación del presente contrato por cualquier causa no dará lugar para que **EL PROVEEDOR** pueda exigir o reclamar el pago de indemnización alguna a la **INSTITUCIÓN BANCARIA**.

DÉCIMA: NO CESIÓN. El presente Contrato se entiende celebrado "intuitu personae" y para el fin único establecido en la Cláusula Segunda de este documento, en consecuencia **EL PROVEEDOR** no podrá ceder, ni de ninguna manera traspasar, arrendar, subarrendar, dar en préstamo o cualquier otra acción de disposición y manipulación no permitida el presente Contrato. **EL PROVEEDOR** declara y acepta que al realizar la suscripción del presente contrato, acepta expresamente que la **INSTITUCIÓN BANCARIA** incluya su nombre en el directorio de **PROVEEDORES** que pudiera publicar periódicamente. El incumplimiento de esta Cláusula podrá ser considerado como causa suficiente para rescindir la presente contratación sin necesidad de aviso o algún tipo de reembolso, resarcimiento o pago alguno por concepto de daños y perjuicios o por algún otro concepto, por parte de la **INSTITUCIÓN BANCARIA**.

DÉCIMA PRIMERA: AUTORIZACIONES. LA INSTITUCIÓN BANCARIA se reserva el derecho de supervisar y evaluar en cualquier momento el objeto de este contrato, mediante auditorías independientes, incluyendo aquellas requeridas por la Sudeban, pudiendo exigir la revisión de los mismos y la paralización de aquellas actividades que a su juicio se estuvieran ejecutando en contravención a lo establecido en el presente contrato.

DÉCIMA SEGUNDA: MODIFICACIONES/ NOTIFICACIONES. LA INSTITUCIÓN BANCARIA se reserva el derecho de modificar, suprimir y adicionar términos y condiciones al presente contrato, así como realizar cualquier ajuste a las relaciones derivadas del servicio ofrecido, previa notificación y autorización de la Sudeban.

DÉCIMA TERCERA: CONFIDENCIALIDAD. Sin perjuicio de las obligaciones de confidencialidad contenidas en cada uno de los Anexos que forman parte integrante de este Contrato, **LAS PARTES** reconocen que, en el transcurso de la ejecución y desarrollo del presente Contrato, cada PARTE podrá recibir cierta información confidencial proveniente de o acerca de la otra PARTE. Por consiguiente, cada una de ellas asume expresamente la obligación de no divulgar a terceras personas, la Información Confidencial que reciba de la otra, salvo que sea requerida por una orden de carácter judicial o extrajudicial dictada por el órgano competente y conforme a la ley. A los efectos de este Contrato se considera información Confidencial toda aquella información no pública de la Parte Reveladora, entregada, revelada o puesta a disposición de la Parte Receptora, transmitida en forma verbal, por escrito, a través de imágenes, medios magnéticos, electrónicos o digitales y/o revelada de cualquier forma, incluyendo, pero no quedándose limitada a lo siguiente:

- a) Toda la información relacionada con datos personales de clientes y las cifras (información sensible) listas o archivos de clientes, proveedores y suplidores.
- b) Toda la información relativa a Derechos de Propiedad Intelectual e incluye: cualquier copyright, derechos de diseño, patentes, fórmulas, invenciones, descubrimientos, ideas, logotipos, nombre comercial, marcas, nombres de dominio de internet, derechos de bases de datos, datos, códigos fuente, informes, dibujos, especificaciones, knowhow, métodos de negocio, sistemas, procesos, diseños, bocetos, gráficos, dibujos, muestras y secretos comerciales.
- c) Toda la información concerniente a productos, especificaciones de productos, estudios de mercado, herramientas de mercadeo, planes de negocio y oportunidades de negocio, y/o estrategias; secretos de negocio, planes de mercadeo y publicidad.
- d) Toda la información relacionada con computación (hardware y software, incluyendo códigos fuentes y códigos de objetos, bases de datos, módulos de datos o estructura de datos, algoritmos, y arquitectura de sistema de computación).
- e) Toda la información concerniente a activos, pasivos, estados financieros actuales e históricos, proyecciones financieras y presupuestos, planes estratégicos, publicaciones, acuerdos.
- f) Toda la información relacionada con nombres, resúmenes curriculares y otra información del personal que labora para la Parte Reveladora, técnicas de entrenamiento de personal y materiales y los nombres, información de contacto y/o cualquier otra información relacionada con cualquier individuo identificado o identificable.
- g) Toda la información confidencial de terceros en posesión de la Parte Reveladora.
- h) Toda la información relacionada con aspectos legales de carácter reservado o no pública.
- i) En general, cualquier información de negocios, de operaciones, de mercado, de personal, financiera, técnica, informática, comercial, estratégica o legal, de cualquiera de **LAS PARTES**, esté o no incluida en la presente definición.

Se considera por principio que toda la información que una PARTE suministre a la otra, es de carácter confidencial. En caso de duda acerca del carácter confidencial, de una información o si es un secreto comercial y/o industrial, dicha información deberá ser tratada como confidencial. La Información podrá estar contenida en cualquier medio o forma, tangible o intangible. Cualquier Información suministrada por cualquier PARTE a la otra antes del otorgamiento del presente Contrato estará sujeta al mismo tratamiento de la Información hecha asequible luego del otorgamiento mismo.

Ambas PARTES se comprometen a recibir y mantener bajo confidencialidad la Información que reciba de la otra parte y que se relacione directa o indirectamente con el objeto de este Contrato y hacer sus mejores esfuerzos para proteger la Información Confidencial suministrada por la otra parte con la mayor diligencia posible.

Exclusiones de Definición: No se entenderá por Información Confidencial, ni recibirá tal tratamiento aquella información que:

- a) sea del conocimiento de la Parte Receptora para la fecha en que sean revelada a la parte receptora.
- b) sea de dominio público al momento de recibirla, o que haya pasado a ser del dominio público sin mediar culpa de la Parte Receptora.
- c) antes de revelarla estuviera en posesión legítima de la Parte Receptora.
- d) posteriormente a la revelación de ésta, sea legalmente recibida de un tercero que tenga derechos para distribuir la información sin notificación de ninguna restricción de su derecho a revelarla posteriormente.
- e) sea desarrollada independientemente o adquirida por la Parte Receptora, a través de personas, que no han tenido directa ni indirectamente acceso o conocimiento de tal Información Confidencial.
- f) se revele o divulgue con la aprobación previa y escrita de la Parte Reveladora.
- g) deba ser revelada o divulgada por requerimiento legal o de autoridad administrativa o judicial competente, siempre en el entendido, de que antes de tal revelación, la parte obligada deberá: 1.- Afirmar la naturaleza confidencial de la información al organismo de que se trata. En todo caso la Parte Reveladora deberá exigir a su vez a la autoridad requirente que mantenga la reserva o confidencialidad sobre la información suministrada, si hubiere lugar a ello. 2.- Notificar por escrito de inmediato a la otra PARTE, respecto a la solicitud u orden de revelar hecha por el organismo, a efectos de que ésta adopte la decisión encaminada a proveer la información directamente, si así lo estima pertinente, salvo que por disposición legal o de la autoridad esto le fuere prohibido.

Sin perjuicio de las obligaciones contempladas en otros apartes de esta cláusula, **LAS PARTES** se obligan a mantener estricta reserva y confidencialidad respecto de la información confidencial que manejen o reciban. **LAS PARTES** acuerdan mantener reserva absoluta de la información que cada una reciba de la otra, para la ejecución del objeto contractual, incluyendo la forma de operar y administrar de cada una, sobre los datos personales de clientes y las cifras que por razón de este Contrato, una parte llegue a conocer de la otra, aceptando, cada una de ellas, que la información a la que puede tener acceso constituye secreto industrial y comercial de cada parte, además la información sobre clientes de la **INSTITUCION BANCARIA**, constituye información sensible (secreto bancario) y que su utilización o divulgación causa perjuicio a la otra parte, comprometiéndose específicamente a:

- a. No divulgarla, publicarla, revelarla, ni distribuirla en forma alguna y por ningún medio, ya sea directa o indirectamente, sin el consentimiento previo, expreso y por escrito de la Parte Reveladora, excepto en el caso establecido en el punto referido a (extensión de la obligación de confidencialidad).

- b. No utilizarla para propósitos o finalidades distintas para el objeto estipulado en el contrato en virtud del cual se hizo necesaria tal revelación.
- c. No duplicarla, ni hacer copias o reproducciones de cualquier tipo y por cualquier medio a excepción de lo estrictamente necesario para su uso en los términos del presente Contrato.
- d. Conservarla en condiciones seguras, debiendo adoptar, como mínimo, las mismas medidas de seguridad que adoptaría un empresario diligente respecto a su propia información confidencial, evitando su pérdida, robo, sustracción o divulgación en forma no autorizada.
- e. Informar con anterioridad a la revelación de la Información Confidencial a sus representantes, contratistas, dependientes, trabajadores o accionistas su naturaleza de confidencial y las obligaciones asumidas en este Contrato.
- f. Garantizar que las personas que tengan acceso a la información, conozcan su carácter confidencial.
- g. Cumplir con la obligación de confidencialidad, de la misma forma y con el mismo cuidado con que se realiza la protección de la información confidencial propia.
- h. Informar a la Parte Reveladora cualquier apropiación o uso inapropiado que se hiciera de su información, y que sea descubierto o llegue a su conocimiento por cualquier medio.
- i. Indemnizar los perjuicios que se causen a la Parte Reveladora por la violación del presente acuerdo de confidencialidad.

La confidencialidad que deberán mantener **LAS PARTES** se entiende salvaguardada cuando cumpla concurrentemente las siguientes conductas que se enuncian sin carácter taxativo:

- Ninguna de **LAS PARTES** podrá reproducir, ceder, copiar, ni revelar la Información Confidencial de la otra PARTE, a nadie, relacionada con **EL PROVEEDOR** o la **INSTITUCION BANCARIA** según el caso.
- No utilizar, ni usar la Información Confidencial para fines distintos a los acordados contractualmente.
- Procurar hacer los mejores esfuerzos para proteger y salvaguardar la Información Confidencial por pérdidas, robos, destrucciones, entre otros.
- Ninguna de **LAS PARTES** podrá directa o indirectamente transferir, publicar, reproducir o hacer del conocimiento de terceros en forma alguna tal información, siendo responsable la parte que así lo hiciera de la indemnización por daños y perjuicios que determine la Ley.

La Parte Receptora podrá revelar la información confidencial a sus representantes, contratistas, dependientes, trabajadores o accionistas que por la naturaleza de sus funciones y para los fines indicados en este documento, deban conocerla para el exclusivo cumplimiento de los servicios que sean contratados y hasta el límite en el que ellos tienen necesidad de conocerla. **LAS PARTES** deberán limitar la divulgación interna de la Información Confidencial y la revelación interna de la misma recibida de la otra PARTE a aquellos de sus empleados de que tengan necesidad de conocerla en virtud de que por sus funciones en la organización empresarial sea indispensable e inevitable que la conozcan para cumplir sus cometidos laborales.

Será obligación de la Parte Receptora instruir a las personas señaladas precedentemente sobre la existencia de este acuerdo y de la obligación de confidencialidad y no divulgación asumida por **LAS PARTES** así como de las sanciones a que pueden quedar sujetos en caso de incumplimiento. Cualquier incumplimiento a la obligación de confidencialidad por parte de alguna de las personas señaladas precedentemente, hará responsable a la Parte Receptora, de conformidad con las leyes civiles, penales y administrativas que sean aplicables.

LAS PARTES deberán garantizar que cada uno de sus empleados, que pueda tener acceso a la Información Confidencial, esté obligado a no revelar dicha información y en caso de hacerlo responderá por ello. **LAS PARTES** acuerdan colaborar entre sí en todos los aspectos relacionados con protección de la Información Confidencial, para que ésta no sea revelada cumpliendo actividades como éstas que enunciativamente se mencionan: recordar a los empleados su obligación de confidencialidad durante la vigencia y aún después del término de la relación laboral, notificar a la otra PARTE de inmediato cuando algún empleado actual o antiguo haya: presuntamente quebrantado su obligación, y proveer cooperación razonable a la otra parte en cualquier procedimiento introducido en contra de dicho empleado o ex empleado para prevenir la revelación presente o futura de la Información Confidencial.

- No permitir conscientemente a otra persona que copie, duplique o adapte la Información Confidencial bajo su control.

- A los efectos del presente contrato se entiende como obligación de **EL PROVEEDOR** de mantener bajo confidencialidad la información que le suministre la **INSTITUCION BANCARIA**, el conjunto concurrente de obligaciones de hacer o de abstenerse que corresponden a **EL PROVEEDOR** y que tienen por objeto la no divulgación, utilización, copia, adaptación o conocimiento de dicha información por persona distinta a **EL PROVEEDOR** o por sus empleados o personal auxiliar debidamente autorizados y con la misma obligación de confidencialidad.

- Se entiende por copia ilícita y por tanto comprendida en la prohibición establecida en esta Cláusula, el acto mediante el cual **EL PROVEEDOR** o cualquiera de sus empleados o personal bajo relación de empleo, o terceros vinculados a éstos, realice copias parciales o totales de la información suministrada por la **INSTITUCION BANCARIA**, y proceda a cederlo por cualquier concepto, o a, comercializarlo para obtener un beneficio económico o material.

LAS PARTES acuerdan que toda la información confidencial permanecerá como propiedad exclusiva de la Parte Reveladora. El suministro de Información Confidencial por parte de la Parte Reveladora no concede, ni expresa, ni implícitamente, autorización, permiso o licencia de uso de marcas comerciales, patentes, derechos de autor o de cualquier otro derecho de propiedad industrial o intelectual.

DÉCIMA CUARTA: RECLAMOS. Si la **INSTITUCION BANCARIA** recibiere algún reclamo por parte del **NEGOCIO AFILIADO** sobre los **PUNTOS DE VENTA** objeto del presente contrato, una vez que ellos hayan sido instalados, deberá seguirse el procedimiento establecido en la Resolución 063.15 contentiva de las "*Normas Relativas a la Protección de los Usuarios y Usuarías de los Servicios Financieros*"

Si alguna de **LAS PARTES** recibiera un reclamo relacionado con los **PUNTOS DE VENTA** que son objeto del presente Contrato, deberá notificarlo por escrito a la otra, dentro de un plazo no mayor a los cinco (5) días hábiles siguientes a la ocurrencia del evento. **LAS PARTES**, se comprometen a resolver estos reclamos dentro del plazo máximo de cinco (5) días hábiles siguientes contados a partir de la recepción del reclamo que corresponda o, en su defecto, cualquier otro plazo que se establezca, a tales fines, en la normativa legal aplicable.

De presentarse algún reclamo que contenga cualquiera de los dos supuestos de esta Cláusula, **LAS PARTES** convienen en facilitarse entre sí toda la información necesaria hasta la definitiva solución del problema planteado, resguardando la debida confidencialidad de la misma y dar respuesta por escrito a las comunicaciones que se reciban por LA PARTE de que se trate, a la brevedad posible, entendiendo **EL PROVEEDOR** que LA **INSTITUCION BANCARIA** tiene un plazo máximo de respuesta frente al **NEGOCIO AFILIADO** que de no cumplirse pudiera derivar en la imposición de

sanciones, las cuáles **EL PROVEEDOR** se compromete a pagar y responder por las mismas.

En este contexto, si como consecuencia de la ejecución del presente contrato **la INSTITUCION BANCARIA** fuere objeto de cualquier tipo de reclamaciones por parte de los **NEGOCIOS AFILIADOS**, la **INSTITUCION BANCARIA** notificará inmediatamente a **EL PROVEEDOR**, quien deberá contribuir oportunamente en la solución de los mismos

DÉCIMA QUINTA: COMPETENCIA. Se deja expresa constancia que, durante la vigencia del presente Contrato y tres (3) años posterior a su culminación, las partes se comprometen a no contratar, bien sea en forma temporal o en forma definitiva, a ningún miembro del personal que labore para la otra. Asimismo queda entendido que todo reclamo laboral debe ser realizado entre **EL PROVEEDOR** y su personal, liberando al **banco** de toda responsabilidad al respecto, y viceversa.

DÉCIMA SEXTA: DECLARACIÓN DE CONOCIMIENTO. Los representantes de **EL PROVEEDOR**, plenamente arriba identificados, declaran expresamente bajo fe de juramento, haber leído, examinado y comprendido con anterioridad a la fecha de firma de este instrumento, su contenido, alcance y propósito.

Asimismo, **EL PROVEEDOR** declara estar en total y pleno conocimiento de que la **INSTITUCION BANCARIA** es una institución regulada por un conjunto de disposiciones especiales de carácter legal y sublegal, considerado un servicio público, sujeto a la supervisión, inspección, control regulación, vigilancia y sanción de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, por lo cual, asume y entiende que dicho organismo o cualquiera otro competente pudiera exigir información, girar instrucciones, o dictaminar regulaciones que sean de estricto cumplimiento para **LA INSTITUCION BANCARIA** por lo que, en razón de ello, **EL PROVEEDOR** deberá dar cumplimiento expreso a los requerimientos o exigencias que le sean realizados por **INSTITUCION BANCARIA**, sin que ello implique una causa de exigencia de pago o contraprestación adicional por parte de la **INSTITUCION BANCARIA**. En el mismo sentido, **EL PROVEEDOR** declara estar en total y pleno conocimiento de que la información y documentación suministrada por la **INSTITUCION BANCARIA** al **PROVEEDOR** o viceversa tiene un carácter confidencial y se encuentra amparada por el secreto bancario, en los términos establecidos en los artículos 86 y 87 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario, mismos que se tienen por reproducidos en este documento para todos los efectos a que haya lugar, siendo obligación del **PROVEEDOR** hacer del conocimiento de sus trabajadores, trabajadoras, personal contratado o subcontratado la obligatoriedad de dar cumplimiento a estas disposiciones, siendo enteramente responsable por ellas.

PARÁGRAFO ÚNICO: EL PROVEEDOR se hace responsable exclusivamente del incumplimiento o violación en los que pudiera incurrir, de leyes, decretos, reglamentos o cualquier normativa aplicable, por lo que las consecuencias derivadas de dichas acciones u omisiones son de su exclusiva responsabilidad.

DÉCIMA SEPTIMA: La relación entre **EL PROVEEDOR** y **LA INSTITUCIÓN BANCARIA** no es de naturaleza laboral, en consecuencia, **EL PROVEEDOR** será considerado como el único y exclusivo patrono del personal que utilice en la ejecución del objeto del presente contrato, correspondiéndole la contratación de sus trabajadores, siendo la escogencia de ellos de su libre elección, estarán bajo su exclusivo control; por lo tanto, es la única responsable del pago de los sueldos, indemnizaciones, prestaciones sociales, remuneraciones o primas especiales y otras que se les deban al personal profesional, técnico y cualquier otra persona que esté a su cargo; toda vez que cuenta con los elementos propios suficientes para cumplir con las obligaciones que se deriven de sus relaciones con sus empleados como son las emanadas de la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social, del Régimen Prestacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, la Ley

Orgánica del Trabajo y su Reglamento, de la Ley del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales y su Reglamento, La Ley del Instituto Nacional de Cooperación Educativa, la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente del Trabajo (LOPCYMAT), la Ley para la Protección a las Familias, la Maternidad y la Paternidad, y en general, cualesquiera otras disposiciones legales actualmente vigentes o que se dictaren en el futuro; por esta razón, en ningún caso **LA INSTITUCIÓN BANCARIA** podrá ser considerado como patrono sustituto de **EL PROVEEDOR** en relación con el personal contratado por ésta.

PARÁGRAFO PRIMERO: EL PROVEEDOR deja expresamente constancia que de conformidad con la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente del Trabajo (LOPCYMAT), cuenta con programas dirigidos a la educación de sus trabajadores en materia de seguridad laboral, a la prevención a sus trabajadores en el área de la salud laboral, todo con la finalidad de evitar los accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales, notificando a sus trabajadores de los riesgos inherentes a su puesto de trabajo y en general, **EL PROVEEDOR** dará estricto cumplimiento a ésta y a su Reglamento Parcial en las áreas de Medicina Preventiva, Salud Ocupacional, Seguridad e Higiene Laboral, y con las demás disposiciones que debe cumplir en virtud de los mencionados textos legales, cumpliendo además, con la inscripción de todos sus trabajadores en el Seguro Social Obligatorio.

DÉCIMA OCTAVA: Las obligaciones tributarias derivadas del presente contrato son *intuitu personae* y por consiguiente, serán asumidas y cumplidas por la PARTE a quien le corresponda; siendo aplicable esta disposición, tanto a los tributos existentes a la fecha de la firma del presente contrato, como a los futuros

DÉCIMA NOVENA: DECLARACIONES DE ORIGEN Y DESTINO DE LOS FONDOS OBJETO DEL CONTRATO. EL PROVEEDOR garantiza a **LA INSTITUCIÓN BANCARIA** que los recursos empleados para dar cumplimiento a las estipulaciones de este Contrato, o cualquiera otro, no provienen ni se destinan al ejercicio de ninguna actividad ilícita contemplada en las Normas Relativas a la Administración y Fiscalización de los riesgos relacionados con la Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva aplicables a las Instituciones del Sector Bancario, La Ley Orgánica de Drogas, el Código Penal y demás disposiciones legales, civiles o administrativas, de carácter penal vigentes en la República Bolivariana de Venezuela o en cualquier otra norma o disposición que sustituya, modifique o complemente a los instrumentos legales previamente señalados. En consecuencia, **EL PROVEEDOR** declara que sus ingresos o bienes están ligados al desarrollo normal de actividades lícitas propias de su profesión. **EL PROVEEDOR autoriza a LA INSTITUCIÓN BANCARIA** a informar a las autoridades que pudieran resultar competentes de la realización de cualquier operación que a su solo criterio y calificación constituya una transacción sospecha o inusual, de conformidad con la normativa legal que rige la materia. **EL PROVEEDOR** acepta que el incumplimiento de la presente cláusula podrá dar lugar a la terminación del contrato por parte de **LA INSTITUCIÓN BANCARIA**, sin perjuicio de las acciones legales que sean pertinentes. **EL PROVEEDOR** se compromete a ratificar esta declaración cada vez que sea requerido por **LA INSTITUCIÓN BANCARIA**.

VIGÉSIMA: LEY APLICABLE, JURISDICCIÓN Y DOMICILIO ESPECIAL. El presente Contrato se regirá e interpretará conforme a las disposiciones que conforman el ordenamiento jurídico vigente de la República Bolivariana de Venezuela que le sean aplicables directa o indirectamente, quedando expresamente entendido que todo lo no previsto en este documento, se regirá por las disposiciones contenidas en el Código de

Comercio, el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario, las Normas que regulan el servicio de **PUNTOS DE VENTA** y la contratación con Proveedores que efectúen su comercialización vigentes, las Normas Relativas a la Protección de los Usuarios y Usuarias de los Servicios Financieros o cualquiera que las sustituyan o complementen, la Ley de Tarjetas de Crédito, Débito y Prepagadas y demás Tarjetas de Financiamiento o Pago Electrónico, las Normas que Regulan los Procesos de Emisión y Uso de las Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas y demás Tarjetas de Financiamiento, las Normas de Tecnología de la Información emanadas de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, Servicios Financieros Desmaterializados, Banca Electrónica, Virtual y en Línea para los Entes Sometidos al Control, Regulación y Supervisión de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario y las Normas que regulan el uso de los servicios de la Banca Electrónica vigentes, la normativa Relativa a la Administración y Fiscalización de los riesgos relacionados con la Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva aplicables a las Instituciones del Sector Bancario, y en general, por las demás disposiciones legales y administrativas aplicables, vigentes o que puedan dictarse en el futuro por parte de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, Banco Central de Venezuela, los Acuerdos Interbancarios, las normas, procedimientos y políticas internas de **la INSTITUCION BANCARIA** relacionadas con el presente contrato, y por los usos y costumbres conocidas como prácticas bancarias generalmente aceptadas.

Del mismo modo, se establece como lugar de las notificaciones de cada una de las partes las siguientes:

EL PROVEEDOR: _____

LA INSTITUCION BANCARIA: Planta Baja, Torre Bazar Bolívar, Avenida Francisco de Miranda, cruce con calle Capitolio, Boleíta Sur, Municipio Sucre, Estado Miranda.

Por último, **LAS PARTES** eligen como domicilio especial a la ciudad de _____, a la jurisdicción de cuyos tribunales **LAS PARTES** expresamente declaren someterse.

Se hacen tres (3) ejemplares de un mismo tenor y a los mismos efectos, en la ciudad de _____, a los _____ (__) días del mes de _____ de _____.

Por: EL PROVEEDOR

Por: LA INSTITUCIÓN BANCARIA

Firma _____

Firma: _____

C.I.: _____

C.I.: _____