

CONTRATO DE AFILIACIÓN

Suscrito entre:

Por una parte, BANISTMO, S.A. sociedad organizada bajo las leyes de Panamá, debidamente autorizada para ejercer el negocio de banca en Panamá e inscrita a la Ficha 456744, Documento Redi 633197 de la Sección Mercantil del Registro Público, por una parte, que en adelante se denominará EL BANCO y,

Por la otra parte, (Seleccione el cuadrante correspondiente a persona natural o jurídica, y complete la información):

Persona Natural: _____,
con documento de identidad personal número _____, actuando en su propio nombre y representación, quién en adelante se tendrá como EL AFILIADO.

Persona Jurídica: _____,
con documento de identidad personal número _____, actuando en nombre y representación de _____, sociedad debidamente inscrita en el Registro Público a Rollo/Ficha/Folio _____, Imagen/Documento/Asiento _____, Sección Mercantil, debidamente autorizado para este acto, quién en adelante se tendrá como EL AFILIADO.

Primera Parte Condiciones Generales del Contrato

PRIMERO: (Objeto) Por medio del presente contrato se regulan los términos y condiciones en los que EL BANCO ofrece los servicios de adquirencia a EL AFILIADO, dentro de los cuales se encuentran: a) el suministro de soluciones de procesamiento de transacciones, b) el suministro o instalación de puntos de venta, conforme si su dispositivo de punto de venta es POS Dial, POS Inalámbrico, POS IP, MPOS, o VPOS y c) el depósito de las ventas aprobadas realizadas a través de las soluciones de medios de pago y E-commerce ofrecidas por EL BANCO, a la cuenta designada para tales efectos por EL AFILIADO, y en la moneda acordada.

Las partes acuerdan que al habilitar los Puntos de Venta Banistmo automáticamente EL AFILIADO queda adscrito Programa de Redención de Puntos Regálate, con lo cual queda obligado a cumplir con el Reglamento del Programa que se encuentra disponible para revisión en el sitio www.banistmo.com.

De igual modo, EL AFILIADO reconoce que los Puntos de Venta Banistmo incluyen: La solución Nequi como medio de pago y los medios de pagos habilitados por Banistmo. El modo de uso y demás particularidades de los medios de pago de las soluciones que habilite Banistmo y Nequi, se desarrollarán en sus respectivos reglamentos, los cuales formarán parte integral del presente contrato.

Como servicio agregado al servicio de adquirencia, EL AFILIADO con la suscripción del presente contrato, y su registro exitoso o registro exitoso de cualquiera de sus colaboradores

autorizados en la solución PLINK, se entiende que acepta y reconoce los términos y condiciones de uso de la solución, servicio que está sujeto a los términos y condiciones que se desarrolla en el Reglamento de la solución PLINK, el cual forma parte integral del presente contrato.

Parágrafo 1: Cuando EL AFILIADO, tenga pactado con una o algunas de las Firmas Comerciales aceptables como medios de pago en los dispositivos de puntos de venta disponibles por EL BANCO, condiciones especiales de acreditación o depósito de las ventas aprobadas y realizadas con estos medios de pago disponibles por dichas Firmas Comerciales, a través de los puntos de venta de EL BANCO, se regirán conforme las condiciones pactadas entre EL AFILIADO y las Firmas Comerciales; por tanto EL BANCO, queda indemne de toda reclamación que pueda surgir por parte de EL AFILIADO, respecto del cumplimiento de las condiciones pactadas con la Firma Comercial respectiva. En este sentido, toda reclamación y sugerencia respecto de la prestación del servicio objeto de este parágrafo deberá ser atendido por la(s) Firma(s) Comercial(es), a través de los canales de comunicación que dispongan para su atención.

Parágrafo 2: Respecto de los términos y condiciones de la Solución Plink, lo indicado en el párrafo cuarto del presente contrato, solo será aplicable a EL AFILIADO, a partir de su registro exitoso en la solución; por tanto, mientras EL AFILIADO o cualquiera de sus colaboradores no obtenga su registro exitoso en la solución PLINK, no le será aplicable ni vinculante lo dispuesto en el párrafo cuarto del presente contrato.

En caso en que EL AFILIADO, no desee continuar con el uso de la solución PLINK, deberá proceder conforme lo indicado en el Reglamento de la Solución Plink para este evento, y una vez dado de baja el o los usuarios de EL AFILIADO, se entenderá que dejará de aplicar para EL AFILIADO lo dispuesto en el párrafo cuarto del presente contrato.

SEGUNDO: (Vigencia) El término del presente contrato es indefinido y voluntario, por lo tanto, podrá darse voluntariamente por concluido mediante aviso escrito dado por una parte a la otra, con quince (15) días de anticipación, surtiendo sus efectos inmediatamente después de enviada dicha notificación, salvo en los casos especiales contenidos en este contrato. En el evento de terminación del contrato, EL AFILIADO se obliga a devolver a EL BANCO los terminales de puntos de venta, los comprobantes de crédito, las solicitudes de tarjeta y cualquier otro material relacionado con la misma; en el caso de Punto de Venta POS Dial, POS Inalámbrico, POS IP, adicional a lo anterior, EL AFILIADO inmediatamente removerá de su establecimiento todas las calcomanías y letreros publicitarios y devolverá a EL BANCO todos los materiales pertenecientes al programa VISA y MASTER CARD, incluyendo, pero sin limitarse, pagarés, comprobantes de venta y material publicitario e inmediatamente removerá de su establecimiento todas las calcomanías y letreros relacionados a la tarjeta.

Posteriormente, EL AFILIADO no usará para propósito alguna ninguna de las marcas de servicio relativas a LAS TARJETAS de crédito VISA y MASTER CARD de EL BANCO.

TERCERO: (Pago de comisiones) EL AFILIADO reconoce que deberá pagar a EL BANCO por los servicios descritos en este contrato, las comisiones que se detallan en la página web de EL BANCO, salvo que mediante nota escrita o en el anexo dos de este contrato, EL BANCO y EL AFILIADO hayan negociado una tarifa distinta, en cuyo caso aplicarán las tarifas que resulten en el documento que tenga la fecha más reciente.

Las partes acuerdan que las tarifas a pagar por los Servicios de Adquirencia podrán variar de tiempo en tiempo a discreción de EL BANCO, previa notificación a EL AFILIADO en la manera descrita en la cláusula de comunicaciones que forma parte integral de este contrato.

Queda entendido que para el pago de las comisiones y cargos por los Servicios de Adquirencia, EL BANCO abonará el importe total de las ventas aprobadas de conformidad con el procedimiento establecido en este contrato, menos el monto que EL AFILIADO deba pagar a EL BANCO por los servicios prestados y los impuestos correspondientes. Es importante mencionar que el abono de las ventas llevara también las retenciones que por ley deba aplicar EL BANCO.

CUARTO: (Contratación de soluciones) EL AFILIADO acepta que ha contratado las soluciones de procesamiento de

transacciones seleccionadas en el anexo dos de este Contrato. Con relación a lo anterior, queda entendido que EL AFILIADO podrá solicitar soluciones adicionales a las seleccionadas en este contrato, para lo cual deberá remitir el requerimiento escrito a EL BANCO, por los medios de comunicación que se describen en este contrato, en cuyo caso quedará a discreción de EL BANCO, habilitarle tales soluciones.

QUINTO: (Principio de No Discriminación) EL AFILIADO acepta que le dará un trato igualitario a los tarjetahabientes y demás usuarios de medios de pago Banistmo/Nequi que utilicen las soluciones y equipos ofrecidos por EL BANCO, por lo cual en todo caso deberá mantener para los tarjetahabientes y demás usuarios de medios de pago Banistmo/Nequi, los mismos precios y condiciones establecidos para operaciones de contado, no mostrando, declarando o publicando preferencia alguna por otro medio de pago distinto a las tarjetas o medios de pagos Banistmo/Nequi, lo que incluye pero no se limita al efectivo mismo, a otras marcas de tarjetas o sus propios servicios de crédito o cargo.

SEXTO: (Publicidad) EL AFILIADO que utilice Punta de Venta POS Dial, POS Inalámbrico, POS IP se compromete a exhibir en sus establecimientos de manera prominente el nombre y el logotipo de la marca de LAS TARJETAS incluidas en el presente Contrato, de los medios de pagos Banistmo/Nequi así como el material publicitario y promocional que a EL BANCO le suministre con la finalidad de informar al público que LAS TARJETAS y medios de Pago Banistmo/Nequi son recibidas en sus establecimientos, comprometiéndose a retirar estos de inmediato al término de del presente Contrato.

No obstante, EL AFILIADO y/o sus agentes, por el uso de puntos de ventas, no mostrarán las marcas registradas, marcas de servicio, logos, o el nombre de EL BANCO en la promoción, publicidad, declaraciones a la prensa, u otros, sin antes contar con el consentimiento por escrito EL BANCO y viceversa siguiendo siempre las indicaciones establecidas en dicho consentimiento. Tanto EL AFILIADO como EL BANCO, están en el conocimiento de que ninguna de las partes podrá adquirir derecho alguno, título, o interés en o con las marcas registradas de servicio, logo, o nombres corporativos, y dicha propiedad deberá mantenerse como de propiedad exclusiva de las partes respectivas.

SÉPTIMO: (Traspaso) EL AFILIADO no puede ceder o traspasar este Contrato, en todo o en parte ni los derechos que este derivan de él a terceros sin el consentimiento previo y por escrito de EL BANCO.

OCTAVO: (Comunicaciones) Las partes acuerdan que en todo caso en que EL BANCO deba dar aviso o notificación a EL AFILIADO, dicha comunicación podrá realizarse a través de anuncios públicos masivos en las sucursales, o mediante envío de notificación escrita a la dirección física o de correo electrónico que EL AFILIADO mantenga registrada en EL BANCO, o por cualquiera de los medios o canales debidamente habilitados por EL BANCO para tal fin, con los que cuente o llegase a contar en un futuro, los cuales en todo caso cumplirán con los requisitos establecidos en la regulación vigente. Se entenderá que el cliente ha aceptado el contenido de la comunicación, si dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de envío del aviso, no remite comunicación por escrito a EL BANCO indicando su disconformidad. En caso de disconformidad de EL CLIENTE, se dará por terminado el contrato a discreción de EL BANCO, sin perjuicio de las otras causales de terminación que se hayan previsto. En caso de que EL AFILIADO deba hacer alguna comunicación a EL BANCO, la misma deberá realizarse por escrito y presentarse en las sucursales.

NOVENO: (Cambios en el Contrato) EL BANCO se reserva el derecho de enmendar este Contrato y las demás condiciones, costos, tasas, tarifas y condiciones aplicables a EL AFILIADO. Para estos efectos, dicho cambio y/o modificación deberá notificarse a EL AFILIADO en la forma descrita en la cláusula de comunicaciones contenida en este contrato. Si éste considera que los cambios son inaceptables, podrá rescindir este Contrato en cualquier momento en la forma adelante descrita, de lo contrario, la continuación de sus operaciones implicará la aceptación expresa de las modificaciones que se le han comunicado.

DÉCIMO: (Confidencialidad) Se entiende por "INFORMACIÓN CONFIDENCIAL", la información que EL AFILIADO proporcione a EL BANCO, pero no incluye aquella

información que sea o pueda convertirse del conocimiento público o que sea o se convierta en información disponible a EL BANCO de cualquier otra fuente que no sea EL AFILIADO, a menos que sea de conocimiento expreso del receptor de dicha información, que la información fue adquirida con violación de alguna obligación de confidencialidad por parte de la persona que ofrezca dicha información. En tal virtud, EL AFILIADO expresamente autoriza EL BANCO a suministrar y compartir, por cualquier medio o procedimiento, la Información Confidencial de conformidad con lo establecido en esta cláusula, sin que pueda reclamar que ha habido una infracción a la confidencialidad de la información u operaciones bancarias.

EL BANCO podrá compartir y transferir la Información Confidencial de EL AFILIADO en los siguientes casos:

1. Cuando le sea requerido por autoridad judicial, administrativa, supervisora o de cualquier manera exigida con base en estatutos, reglas, regulaciones, leyes, reglamentos o un proceso judicial, o a los fiscalizadores del banco, a solicitud y requerimiento de cualquier otro órgano fiscalizador o regulador, supervisor o autoridad competente;
2. Cuando la información haya sido hecha pública por medios diferentes a cualquier prohibición hecha a EL BANCO,
3. Cuando la misma sea requerida o deba ser entregada en o por conexión con cualquier investigación, litigio o procedimiento legal en el que EL BANCO sea parte, o en relación con cualquier remedio o recurso relacionado;
4. En todo caso, a las sucursales de EL BANCO, sus subsidiarias, oficinas de representación, afiliadas, agentes o a terceras personas seleccionadas por cualquiera de las entidades antes mencionadas, cualquiera que sea su ubicación, para uso confidencial (incluyendo en relación con la prestación de cualquier servicio o para el procesamiento de datos con fines estadísticos o de análisis de riesgos), sujeto a estipulaciones sustancialmente similares a las contenidas en esta sección, a cualquier actual o potencial cesionario designado por EL BANCO.

EL AFILIADO se compromete a que el presente Contrato será mantenido en confidencialidad y no será divulgado por EL AFILIADO, sin el previo consentimiento por escrito de EL BANCO, a no ser que deban ser divulgadas para cumplir con una orden judicial o las leyes aplicables. Los documentos e informaciones no serán utilizados para otros propósitos diferentes a los establecidos en el cumplimiento de este Contrato. En el caso que EL AFILIADO deba cumplir con una orden judicial para la divulgación de información, acuerda notificar por escrito a EL BANCO, el cuál valorará si necesita buscar la orden protectora apropiada y/o renunciar.

UNDÉCIMO: (Renuncias) EL AFILIADO reconoce y acepta que toda obligación derivada de su relación con EL BANCO será pagadera única y exclusivamente por EL BANCO, sujeto a las leyes de la República de Panamá (incluyendo cualquier acto, orden, decreto y/o regulación gubernamental) y bajo la jurisdicción exclusiva de los tribunales de la República de Panamá. De ninguna manera se podrá hacer responsable a cualquier entidad afiliada o vinculada a EL BANCO o vinculada a Grupo Bancolombia y sus entidades afiliadas o vinculadas.

DUODÉCIMO: (Domicilio) Como lugar para atender notificaciones de carácter extrajudiciales y judiciales, EL AFILIADO designa el domicilio indicado en el anexo uno de este Contrato. EL AFILIADO deberá notificarle a EL BANCO cualquier cambio en el propietario, en el domicilio, números de teléfono, número de fax, correos electrónicos u otros datos de EL AFILIADO.

DÉCIMO TERCERO: (Seguridad de los Datos) EL AFILIADO reconoce desde ahora y de manera expresa, la naturaleza confidencial de toda la Información Confidencial que le suministre EL BANCO y el hecho que es de su propiedad exclusiva. En consecuencia, EL AFILIADO acepta y está de acuerdo en que:

1. La propiedad de los datos es de los TARJETAHABIENTES de LAS TARJETAS y de los USUARIOS DE MEDIOS DE PAGO BANISTMO/NEQUI, EL AFILIADO reconoce que dichos datos se pueden usar solamente para asistir a estas entidades en el proceso de completar una transacción, brindar soporte a un programa de lealtad, proporcionar servicios de control de fraude, cuando la ley lo requiera por medio de orden judicial competente presentada ante EL AFILIADO, de la cual el

- mismo deberá enviar copia a EL BANCO, o para otros usos específicamente requeridos en este Contrato.
2. No permitirá el acceso a la Información Confidencial ni divulgará de manera parcial o total su contenido a ningún tercero, sin el consentimiento por escrito previo de EL BANCO. En tal evento, EL AFILIADO acepta desde ahora que sus representantes quedan amparados y sometidos a los términos y condiciones del presente Contrato y que responderá, como si fueran propias, por las violaciones que dichos representantes puedan cometer a lo dispuesto en el presente Contrato.
 3. Deberá guardar en lugar seguro y no visible, todos los materiales que contengan números de cuenta, incluyendo los recibos de las transacciones de venta, los recibos de crédito, las copias de papel carbón y demás documentos, a los cuales solo podrá tener acceso determinados miembros del personal.
 4. Deberá mantener procedimientos de desecho de basura que garanticen la seguridad, procurando que los documentos que contengan información relacionada con las cuentas, antes de ser desechados, sean destruidos de manera tal que no sean legibles.
 5. No mantener, retener ni almacenar los datos del valor de verificación de tarjeta 2 (Card Verification Value 2) después de ser autorizada la transacción.
 6. Continuar tratando los datos de los TARJETAHABIENTES, USUARIOS DE MEDIOS DE PAGO BANISTMO/NEQUI e información suministrada por EL BANCO como información confidencial luego de la cancelación de este Contrato
 7. No permitir el almacenamiento de datos electrónicos de tarjetahabientes ni de los usuarios de medios de pago Banistmo/Nequi en sistemas no fiscalizados por EL BANCO.
 8. En el evento de que EL AFILIADO mantenga un sistema de almacenamiento de datos no fiscalizado por EL BANCO, solicitar a EL BANCO una autorización por escrito. En este caso EL BANCO podrá emitir la autorización previa auditoría de una firma de seguridad de información y cumplimiento, independiente, contratada por el Banco, que compruebe que EL AFILIADO cumple con los requerimientos y disposiciones de seguridad de la información de datos exigidos por VISA y MASTERCARD descritos en el Anexo 2, del presente Contrato.

DÉCIMO CUARTO: (Legislación Aplicable) Este Contrato se rige por las leyes de la República de Panamá. Se elige la ciudad de Panamá, República de Panamá, como domicilio legal para dirimir cualquier controversia que se pueda suscitar entre las partes, la cual será competencia de los tribunales jurisdiccionales ordinarios de la República de Panamá.

DÉCIMO QUINTO: (Prevención de Lavado de Activos y otros afines) En cumplimiento del deber legal que le asiste a EL BANCO, en relación con la cooperación de la prevención y control sobre el lavado de activos, financiación del terrorismo y cualquier otro delito de similar categoría contemplado en normas nacionales e internacionales, EL AFILIADO declara que su patrimonio y las fuentes económicas que permiten desarrollar su objeto social no son fruto de actividades ilícitas, tales como narcotráfico, testa ferrato, enriquecimiento ilícito, terrorismo, lavado de activos, tráfico de estupefacientes, secuestro extorsivo y/o trata de personas, entre otras. Con base en lo anterior, acepta EL AFILIADO que en el evento de que él o alguno de sus socios o accionistas, empleados, administradores y/o representantes legales, hagan parte de la lista denominada "Lista de Nacionales Especialmente Designados y Personas Bloqueadas" la cual es elaborada y actualizada por el Departamento de Tesoro de los Estados Unidos a través de la Oficina OFAC (Office of Foreign Assets Control), la lista de la Organización de las Naciones Unidas o de alguna otra de igual o similar naturaleza, de carácter nacional o internacional, o haya sido sentenciado judicialmente por cualquier delito, EL BANCO podrá dar por terminado unilateralmente el presente contrato en cualquier momento y sin previo aviso, por configurarse una causal objetiva de rescisión del mismo.

Segunda Parte Responsabilidades y Prohibiciones

DÉCIMO SEXTO: (Prohibiciones) EL AFILIADO y/o sus agentes no podrán:

1. Efectuar una venta al amparo de LAS TARJETAS, en los casos en las que ésta o el

TARJETAHABIENTE no se encuentre presente en el sitio, salvo lo acordado para las transacciones realizadas por correo, internet y/o teléfono, en cuyo caso deberán contar con la verificación de autenticación correspondiente.

2. Para el caso de Punto de Venta POS Dial, POS Inalámbrico, POS IP, presentar a cobro, comprobantes de venta que no hayan sido originados en una transacción de venta de bienes o servicios entre el establecimiento propiedad de EL AFILIADO que aparece descrito en este contrato de afiliación y los TARJETAHABIENTES o USUARIOS DE MEDIOS DE PAGO BANISTMO/NEQUI. En el caso de Punto de Ventas MPOS y VPOS, presentar a cobro, comprobantes de venta que no hayan sido originados en una transacción de venta de bienes o servicios entre EL AFILIADO, que aparece descrito en este contrato de afiliación y los TARJETAHABIENTES o USUARIOS DE MEDIOS DE PAGO BANISTMO/NEQUI.
3. Efectuar una venta al amparo de LAS TARJETAS a sabiendas que la misma es fraudulenta o que no ha sido autorizada por el TARJETAHABIENTE. A este respecto EL AFILIADO será responsable además por las acciones de su personal, de aplicación al presente Contrato.
4. Presentar a cobro un comprobante de venta que represente el refinanciamiento de una obligación preexistente con el TARJETAHABIENTE o USUARIO DE MEDIOS DE PAGO BANISTMO/NEQUI.
5. Requerir un monto mínimo de transacción por debajo del cual EL AFILIADO se rehúse a aceptar LAS TARJETAS o MEDIOS DE PAGOS BANISTMO/NEQUI.
6. Presentar para su cobro, comprobantes de venta en los que no aparezcan impresos con claridad los datos en relieve de LAS TARJETAS y la firma del TARJETAHABIENTE.
7. Fraccionar una misma venta elaborando varios comprobantes.
8. Aceptar pagos del TARJETAHABIENTE o USUARIOS DE MEDIOS DE PAGO BANISTMO/NEQUI a cuenta de los comprobantes de venta por ellos suscritos.
9. Suministrar a los TARJETAHABIENTES o USUARIOS DE MEDIOS DE PAGO BANISTMO/NEQUI, dinero en efectivo o cheques de viajero, o cambiar cheques personales garantizándose en éstas.
10. Cargar a los TARJETAHABIENTES o USUARIOS DE MEDIOS DE PAGO BANISTMO/NEQUI el porcentaje de descuento que EL BANCO cobra a EL AFILIADO por el uso de sus servicios o establecer políticas de precios o descuentos que de alguna manera discriminen el uso de LAS TARJETAS o MEDIOS DE PAGOS BANISTMO/NEQUI frente a los otros medios de pago.
11. Simular una venta mediante la utilización de tarjetas emitidas a favor de EL AFILIADO o de terceras personas relacionadas con el propósito de obtener dinero en efectivo.
12. Para el caso de Punto de Ventas POS Dial, POS Inalámbrico, POS IP, VPOS realizar transacciones en su propio establecimiento mediante tarjetas titulares, adicionales, emitidas a favor de EL AFILIADO. En el caso de Puntos de Ventas MPOS, realizar transacciones en el Punto de Venta MPOS proporcionado por EL BANCO, mediante tarjetas titulares, adicionales, emitidas a favor de EL AFILIADO.
13. EL AFILIADO se compromete a no archivar, guardar o retener información sensible de LAS TARJETAS de crédito o débito en sus sistemas u oficinas.
14. Entregar documentos originales a otro adquirente provocando un doble pago con instituciones distintas y un doble cobro al o los TARJETAHABIENTES o USUARIOS DE MEDIOS DE PAGO BANISTMO/NEQUI afectados en la respectiva liquidación, a sabiendas que estas han sido procesadas por EL BANCO a beneficio de EL AFILIADO, generándole la correspondiente liquidación y esta ha sido recibida o depositada en las cuentas indicadas por el comercio afiliado en el presente Contrato.

15. Utilizar el logo o marca VISA o MASTERCARD de cualquier otra forma que no sea única y exclusivamente en los materiales promocionales de EL AFILIADO o para indicar que se aceptan tarjetas VISA o MASTERCARD como forma de pago. Estas marcas no se pueden usar ni directa ni indirectamente, con el fin de implicar que VISA o MASTERCARD recomiendan los bienes o servicios de EL AFILIADO. Tampoco podrá EL AFILIADO referirse VISA o MASTERCARD como requisito de elegibilidad para comprar sus productos, servicios o membresía.
16. Afiliarse a ninguna otra Empresa o Banco, Nacional o Extranjera que emita u ofrezca servicios a LAS TARJETAS VISA y/o MASTERCARD durante la vigencia del presente Contrato.
17. EL AFILIADO no podrá subcontratar el servicio de adquirencia prestado por EL BANCO, en ninguna de sus formas.
18. EL AFILIADO con Punto de Venta POS Dial, POS Inalámbrico, POS IP no podrá trasladar la máquina del punto de venta a una ubicación distinta a la informada a EL BANCO, sin el consentimiento de EL BANCO.

DÉCIMO SÉPTIMO: (Obligaciones de EL AFILIADO) En virtud de este contrato, EL AFILIADO se obliga a cumplir con las siguientes obligaciones:

1. Notificar cualquier cambio de actividad comercial por escrito al banco.
2. Mantener actualizado en EL BANCO, sus números y direcciones de contacto para poder hacerle las notificaciones que sean necesarias.
3. EL AFILIADO y sus agentes deberán utilizar los aparatos impresores (para el caso de Puntos de Venta POS Dial, POS Inalámbrico, POS IP) y/o de consulta, así como las formas de comprobante de venta solamente en las actividades dentro del giro del negocio de su propiedad indicados en este contrato, absteniéndose en entregarlos o permitir su uso a terceros. EL AFILIADO indemnizará a EL BANCO por toda o contra toda responsabilidad que emane de la posesión, operación, control o uso de los aparatos impresores y/o de consulta, así como formas de comprobantes de venta que se la hayan asignado, al igual que por cualquier acción dolosa realizada por sus agentes y/o el personal de su negocio. Asimismo, será responsabilidad de EL AFILIADO, manejar todos los reclamos de los TARJETAHABIENTES o USUARIOS DE MEDIOS DE PAGO BANISTMO/NEQUI con respecto a los bienes y servicios adquiridos por estos, por lo tanto, cualquier disputa entre EL AFILIADO y los TARJETAHABIENTES o USUARIOS DE MEDIOS DE PAGO BANISTMO/NEQUI derivada de la relación común de estos, será liquidada directamente con EL AFILIADO sin responsabilidad, costo o pérdida para EL BANCO.
4. Las cargas, tributos, impuestos o tasas de cualquier naturaleza que sean impuestas por las autoridades competentes en el país son responsabilidad de EL AFILIADO.
5. EL AFILIADO será responsable por la calidad de los productos y servicios que comercialice y cuyas garantías deberán de ser asumidas por EL AFILIADO, así mismo mantendrá ajeno a EL BANCO de cualquier reclamo generado de esta relación comercial (TARJETAHABIENTE o USUARIO DE MEDIOS DE PAGO BANISTMO/NEQUI-EL AFILIADO).
6. EL AFILIADO examinará LAS TARJETAS que se le presenten a fin de determinar si las mismas pueden ser utilizadas y son plenamente válidas.
7. EL AFILIADO mantendrá una cuenta corriente en EL BANCO sujeta a los reglamentos de dicha institución crediticia, para facilitar los débitos y créditos entre las partes contratantes. De otra forma, EL AFILIADO podrá utilizar cualquiera de los otros servicios provistos por EL BANCO para facilitar los débitos y crédito entre las partes bajo las condiciones que apliquen.
8. En todos los casos en que la compra, adquisición de servicios o transacción total de un TARJETAHABIENTE excediera de su límite autorizado, y en los casos en que se requiere autorización de conformidad con el presente

Contrato, EL AFILIADO deberá obtener autorización por parte de EL BANCO antes de contestar esta transacción. Si la autorización fuese impartida, EL AFILIADO, podrá completar el pagaré a la vista, obligándose a insertar el número de código de la autorización que indique EL BANCO antes de completar esta transacción. Todos los pagarés que resulten del uso de una misma tarjeta y girados por EL AFILIADO en un mismo día laborable constituirán una transacción única y total para los efectos de esta cláusula.

9. EL AFILIADO no dará reembolsos en efectivo por artículos vendidos o servicios prestados que hubieren sido originalmente cargados a una tarjeta.
10. EL AFILIADO acepta trabajar bajo las normas y regulaciones establecidas por las marcas, VISA y MASTERCARD, aceptando la condición de que las mismas podrán variar sin previo aviso.
11. El incumplimiento por parte de EL AFILIADO de uno o más procedimiento (s) establecido (s) en el presente Contrato o en las normas y regulaciones establecidas por VISA y MASTERCARD para procesar tarjetas de crédito, lo hará responsable de los montos de las transacciones en disputa o contra cargos sin derecho a reclamo o investigación, y EL AFILIADO renuncia definitivamente a todo y cualquier reclamo en contra de EL BANCO así como cualquier derecho o acción que tenga o pueda tener en contra de EL BANCO, sus afiliadas, subsidiarias, directores, dignatarios, apoderados, asesores, ejecutivos y o accionistas.
12. EL AFILIADO se compromete a cumplir con las recomendaciones de EL BANCO para la prevención de fraude y declinar cualquier transacción que se sospeche fraudulenta o no cumpla con los parámetros y procedimientos establecidos para realizar una transacción, según lo establecido en el presente Contrato.
13. EL AFILIADO facilitará plenamente a los funcionarios de EL BANCO, a sus Auditores Internos y Externos, o un representante de la industria de tarjetas de pago o un tercero aprobado de la industria de tarjetas de pago, el acceso a sus instalaciones, sistemas de cómputo, con la finalidad de que se realicen revisiones que validarán el cumplimiento de las normas de seguridad de los datos de la industria de tarjetas de pago destinadas a proteger la información de los TARJETAHABIENTES.
14. EL AFILIADO se limita a utilizar este sistema de pago, única y exclusivamente para los fines con que fue aprobado, quedando prohibido cualquier alquiler, arriendo o traspaso a terceros sin consentimiento de EL BANCO.
15. Notificar a EL BANCO cualquier cambio en la propiedad de EL AFILIADO, tales como convenios de asociación limitada, cambios de junta directiva o de accionistas en la sociedad comercial, venta del local o cualquier otro cambio en las prácticas comerciales o métodos de venta, incluyendo cambios esperados en el recibo promedio de dinero o cantidad de depósito.
16. EL AFILIADO deberá comunicarse con EL BANCO para solicitar instrucciones cuando la validez del documento de identidad personal del TARJETAHABIENTE resulta dudosa o cuestionable. Si EL BANCO solicita a EL AFILIADO la recuperación de LAS TARJETAS, EL AFILIADO debe cumplir con las instrucciones de EL BANCO de acuerdo con los procedimientos establecidos.
17. EL AFILIADO reconoce que es responsable por la seguridad de los datos de los TARJETAHABIENTES y cualquier otra información que sea brindada por EL BANCO, que tiene en su posesión, por ende, EL AFILIADO, se compromete con EL BANCO a pagar cualquier tipo de penalización recibida por las marcas VISA, MASTER CARD o CLAVE.
18. EL AFILIADO queda obligado a cambiar inmediatamente la clave de seguridad y acceso al sistema que le permite realizar la consulta de transacciones en línea, y a guardar con estricta seguridad. Estas credenciales le serán entregadas a EL AFILIADO por EL BANCO, una vez se suscriba a este servicio. Con relación a este servicio, EL AFILIADO deberá cumplir con los procedimientos que de tiempo en tiempo EL BANCO establezca y

- cuyo propósito sea el de garantizar la protección y seguridad del sistema.
19. Mantener reservas en su cuenta para cubrir inmediatamente el importe de los cargos hasta por dos (2) años luego de terminado este Contrato, reservas que serán equivalentes a un porcentaje de las ventas que determinará EL BANCO.
 20. EL AFILIADO reconoce que las contraseñas y claves de acceso proporcionadas por EL BANCO constituyen un medio de protección en favor suyo para evitar que terceras personas no autorizadas por EL AFILIADO puedan tener acceso a la información confidencial relacionada a sus transacciones a través de los puntos de venta de EL BANCO. Por lo anterior, EL AFILIADO se obliga a tomar todas las medidas y precauciones necesarias para mantener la confidencialidad de sus contraseñas y claves de acceso y asume toda responsabilidad por la realización de cualquier tipo de transacción hecha bajo el uso de las contraseñas y los accesos al sistema de consulta de transacciones en línea.
 21. Garantizar que la actividad declarada en este contrato coincida en toda su descripción con las evidencias de inspección que presente el personal de EL BANCO responsable a la instalación de la terminal de venta.
 22. Notificar a EL BANCO de cualquier cambio, ampliación, reducción, modificación o actividad que pudiera variar las descripciones realizadas en el presente documento.
 23. En caso de que EL AFILIADO olvide la clave y los accesos otorgados para recibir el servicio de consulta de transacciones en línea, reconoce que deberá enviar una carta dirigida a la Gerencia de Comercios Afiliados de EL BANCO solicitando la activación, firmada por su Representante Legal o personal autorizado.
 24. EL AFILIADO se obliga a no usar el servicio de consulta de transacciones en línea para la comisión de actos de piratería destinados a penetrar o atacar los sistemas tecnológicos usados por EL BANCO para la prestación de este, o para obtener y/o usar en forma ilegal o no autorizada, la información almacenada en los sistemas tecnológicos de EL BANCO. Queda entendido que EL AFILIADO seguirá estas mismas prohibiciones al respecto de aquellos conceptos que dentro de los medios de comunicación y sistemas tecnológicos, a través de los cuales se brinda EL SERVICIO, se encuentren protegidos por las Leyes de Propiedad Intelectual de la República de Panamá.
 25. Declaran las partes que de no utilizarse el servicio por más de 30 días calendario, el mismo será suspendido y deberá solicitarlo nuevamente por medio de una carta dirigida a la Gerencia de Comercios Afiliados de EL BANCO y firmada por el Representante Legal o personal autorizado de EL AFILIADO.
 26. En caso de que EL AFILIADO necesite comunicarse con EL BANCO, ya sea para requerir ayuda con relación al manejo o utilización del equipo, así como algún reclamo relacionado con las transacciones realizadas por medio del servicio, podrá comunicarse con EL BANCO en la forma estipulada en nuestra página web.
 27. Para el caso de consultas de transacciones en línea, deberá contar con una PC que tenga acceso a internet y es recomendable que contrate un servicio de internet de banda ancha para obtener mejor tiempo de respuesta durante sus consultas.
 28. En caso de que el comercio requiera reportería más antigua de 60 días, acepta los cargos asociados para la extracción y entrega de esta información histórica.
 29. Para el caso de Puntos de Venta POS y VPOS con Cargos Recurrentes, deberá cumplir con:
 - 13.1 Tener procesos automatizados o semi automatizados de captura de información del TARJETAHABIENTE a la hora de inscribirlo en su sistema de pagos recurrentes. Es decir que, deberá captar su información de pago sensitiva, almacenarla, transferirla y administrarla bajo los mayores estándares de seguridad de la información, de forma que no se comprometa la información sensible de sus clientes para evitar fraudes cometidos con robo de dicha información.
 - 13.2 Cubrir cualquier fraude cometido por la falta de verificación de la propiedad legítima de su cliente, de la TARJETA DE CRÉDITO suscrita en el pago recurrente.
 - 13.3 Informarle a su cliente de forma proactiva y oportuna, cuando el cargo recurrente no puede ser procesado por vencimiento del plástico, bloqueo del plástico, falta de límite de crédito, o cualquier situación que impacte a su cliente, y lo ponga en riesgo de prescindir de la cobertura del servicio.
 - 13.4 Mantener las buenas prácticas comerciales informando a sus clientes por notificaciones impresas o digitales del procesamiento exitoso de su cargo recurrente a la TARJETA DE CRÉDITO, en cada evento de cobro.
 - 13.5 Mantener actualizada su base de clientes, de modo que todos aquellos clientes que prescindan del servicio de forma oportuna, reportando al comercio su deseo de desvinculación y apegado a las políticas del comercio, sean removidos de la base de datos de cargos recurrentes oportunamente.
 - 13.6 Procesar devoluciones a sus clientes, reclamadas y requeridas, apegados a los procesos comerciales y políticas suscritas en sus contratos de servicio.
 - 13.7 Presentar todas las evidencias requeridas por EL BANCO en caso de defensa de posibles reclamos por contra cargos presentados por los Bancos emisores.
 - 13.8 Mantener en archivos de respaldo, la reportería de sus cargos recurrentes de forma mensual, dado que la solución le garantiza hasta 60 días de vigencia de la información, publicada en los reportes del CRI. En caso el comercio requiera reportería más antigua de 60 días, acepta los cargos asociados que se le carguen para la extracción y entrega de esta información histórica.
- DÉCIMO OCTAVO: (Derecho de recuperación)** EL AFILIADO es responsable ante EL BANCO por cualquier pérdida que resulte de no haber cumplido EL AFILIADO, con lo expresamente establecido en el presente Contrato. EL AFILIADO será responsable en todos los casos por cualquier cargo no reconocido por el presunto TARJETAHABIENTE o que no cumpla con las disposiciones establecidas en el presente Contrato, por contra cargos recibidos o por cualquiera transacción irregular o fraudulenta y deberá resarcir inmediatamente a EL BANCO por los montos correspondientes. EL BANCO tendrá el derecho de recuperar y debitar de EL AFILIADO, los montos correspondientes, ya sea mediante débito de su cuenta o descontándolos de cualquier pago que EL BANCO deba hacerle a EL AFILIADO, o por cualquier otro medio.
- EL BANCO tendrá derecho a recuperar de EL AFILIADO el valor de cualquier comprobante de venta más los gastos correspondientes, que no cumpla con las disposiciones, procedimientos y regulaciones que aparecen en este Contrato, o en cualquier otro caso en que así se establezca en él, aun estando EL BANCO consciente de tales irregularidades al momento de pagar esos cargos. Así mismo, tendrá EL BANCO el mismo derecho de recuperación sobre cualquier suma pagada a EL AFILIADO en exceso del valor real de los comprobantes aun cuando tal diferencia no haya sido notada al momento de presentar estos a cobro.
- Queda entendido, y así lo aceptan las partes, que EL BANCO se reserva el derecho de debitar directamente los contra cargos que EL BANCO reciba de VISA o MASTERCARD, de la cuenta que EL AFILIADO mantenga en EL BANCO, por lo que será obligación de EL AFILIADO mantener reservas en su cuenta para cubrir inmediatamente el importe de dicho contra cargo a EL BANCO, reservas que se serán equivalentes a un porcentaje de las ventas que determinará EL BANCO. Esta obligación sobrevivirá la expiración o vigencia de este Contrato, siendo en todo momento EL AFILIADO responsable por contra cargos por

dieciocho (18) meses después de vencido o cancelado este Contrato.

EL BANCO se reserva el derecho de crear una reserva de fondos en caso de que los contra cargos alcancen los 2% con respecto a las ventas, esta reserva se crea con el único fin de garantizar a EL BANCO el repago de los contra cargos que dé EL AFILIADO se generen. Así mismo se reserva EL BANCO el derecho de retener y debitar pagos cuando la cantidad de contra cargos de EL AFILIADO aumente en forma desproporcionada a su actividad comercial y/o a sus ventas proyectadas en el presente Contrato.

EL BANCO se reserva el derecho de retener y debitar todas las sumas de dinero provenientes de transacciones consideradas sospechosas o irregulares, según las políticas de EL BANCO y/o las normas y regulaciones de VISA y MASTERCARD, por el tiempo que sea necesario, mientras se comprueba la veracidad y legitimidad de estas, y sin que EL AFILIADO pueda hacer reclamación judicial o extrajudicial alguna y bajo ningún concepto.

EL BANCO se reserva el derecho de cobrar un cargo de manejo o arbitraje en los casos en que EL AFILIADO presente contra cargos equivalente a tres veces el porcentaje cobrado como comisión de venta.

DÉCIMO NOVENO: (Sobregiros) En el evento de que cualquier cargo conforme a las disposiciones de las cláusulas del presente Contrato resultara en un sobregiro de la cuenta corriente de AFILIADO, éste pagará inmediatamente dicho sobregiro a EL BANCO, de lo contrario este Contrato podrá declararse de plazo vencido y EL BANCO podrá exigir el pago total de la suma adeudada y a la vez dará por terminado el presente Contrato, aceptando EL AFILIADO como saldo correcto y verdadero la certificación expedida por EL BANCO y ratificada por un contador público autorizado en la que se haga constar el saldo deudor que arrojen sus libros de contabilidad.

VIGÉSIMO: (Derechos de EL BANCO) En virtud de este contrato, queda entendido que EL BANCO en su condición de prestador de los Servicios de Adquirencia, tendrá las siguientes facultades y derechos:

1. EL BANCO no será responsable por ninguna pérdida, daño u otras consecuencias resultantes de la demora, falta o incapacidad de cumplir cualquiera de las obligaciones aquí contenidas o relacionadas con el presente Contrato que sean atribuibles a cualquier ley, orden u otra medida tomada, o amenaza, por parte de cualquier autoridad de Jure o de Facto Panameña o de cualquier otro país, de la moneda especificada para el pago de las obligaciones aquí contenidas, o por cualquier otra causa fuera de su control.
2. EL BANCO queda facultado para cargar, descontar, debitar o compensar de cualquier pago, cuenta o depósito bancario que mantenga EL AFILIADO en cualquier establecimiento u oficina de EL BANCO, para cobrarse cualquier saldo adeudado por EL AFILIADO por razones de este Contrato. EL BANCO podrá examinar y verificar en cualquier momento todos los registros de contabilidad y otros documentos de EL AFILIADO referentes a pagarés emitidos y comprobantes de créditos entregados a EL BANCO o recibidos de éste conforme al presente Contrato y obligándose EL AFILIADO a mantener tales registros y documentos por el término de un (1) año desde la fecha de la emisión del pago del comprobante de crédito.
3. EL BANCO, tendrá derecho, en cualquier momento, a descontar la cantidad total previamente acreditada a EL AFILIADO de cualesquiera de las cuentas que EL AFILIADO mantenga en EL BANCO, en los casos siguientes:
 - 3.1. Si la mercancía es devuelta, se haya enviado o no a EL BANCO un comprobante de crédito.
 - 3.2. Si se alegara que el pagaré ha sido extendido de manera irregular o sin autorización o alterado de alguna forma.
 - 3.3. Si el pagaré fuera ilegible, estuviere incompleto o no llevara firma.
 - 3.4. Si el TARJETAHABIENTE o USUARIOS DE MEDIOS DE PAGO BANISTMO/NEQUI no estuviere conforme con la venta, calidad o entrega de la mercancía o la prestación o

calidad de servicios que cubre dicho pagaré.

3.5. Si el pagaré fuere extendido por EL AFILIADO, o se diera un crédito a cuenta de EL AFILIADO, circunstancias que constituyan una infracción o violación o cualquier término, condición, declaración, garantía y obligación de EL AFILIADO conforme al presente Contrato.

3.6. Si la venta de la mercancía, la prestación de servicios o el uso de LAS TARJETAS involucran violación a la ley o a las reglas o reglamentos de cualquier agencia o entidad gubernamental, local o extranjera, de aplicación al presente Contrato.

4. En concepto de multas, moras, contra cargos u otras situaciones según sea el caso.
5. Debitar directamente los cargos que EL BANCO reciba de VISA Internacional o MASTERCARD Internacional, de la cuenta que EL AFILIADO mantenga en EL BANCO.
6. Liberarse de toda responsabilidad en relación con el servicio de consulta de transacciones en línea, el cual está sujeto al buen y normal funcionamiento de las redes de transmisión de los servicios de telecomunicación y/o de los servicios de electricidad y/o de los procesos de corrida de los sistemas de EL BANCO y/o de los sistemas tecnológicos usados por EL BANCO para la prestación de este servicio.
7. Dejar de enviar los reportes de transacciones a EL AFILIADO en caso de que cuente con el sistema de consulta de transacciones en línea.
8. Eliminar, suspender, reactivar el servicio de consulta de transacciones en línea, así como para incluir otros.

VIGÉSIMO PRIMERO: (Liberación de Responsabilidad) EL AFILIADO libera a EL BANCO de toda responsabilidad contra cualquier reclamo o demanda, relacionados con los pagarés pagados por EL BANCO en cumplimiento del presente Contrato.

En el evento de que EL BANCO o cualquier otro emisor, solicitase de un TARJETAHABIENTE o USUARIOS DE MEDIOS DE PAGO BANISTMO/NEQUI, queda entendido y convenido que dicha solicitud no le autoriza a violar las leyes, ni cometer daños y/o perjuicios a terceras personas o a su propiedad. EL AFILIADO libera de responsabilidad de indemnización a EL BANCO por cualesquiera reclamos derivados de daños y perjuicios a personas o su propiedad o por violación de la ley.

EL AFILIADO además acepta que la única responsabilidad de EL BANCO es procesar la transacción tal como la recibe de EL AFILIADO, y que, por tanto, EL BANCO no puede garantizar, como en efecto no garantiza, la legitimidad de la transacción ni la identidad del comprador.

EL AFILIADO asume la total responsabilidad por los contra cargos o reclamos recibidos de bancos emisores por transacciones supuestamente efectuadas por EL AFILIADO, pero no reconocidas por los tarjetahabientes, haya o no éstos efectuado dichas transacciones.

EL AFILIADO mantendrá indemne a EL BANCO por concepto de cualquier demanda, reclamación o acción judicial proveniente de un tercero y ocasionada por (i) la apropiación o uso indebido de cualquier elemento sujeto al régimen de propiedad intelectual, marcas y/o patentes y (ii) cualquier daño causado a terceras personas, ocasionado por la negligencia o conducta inapropiada de EL AFILIADO o de su personal.

Se entiende, por tanto, que cualquier costo, gasto, pérdida en que una de las partes incurra por cualquiera de los supuestos anteriores será indemnizado por EL AFILIADO.

EL AFILIADO también exime a EL BANCO y a cualquiera de los proveedores de red locales o internacionales de toda responsabilidad por cualquier reclamación que surja en relación con la calidad, defecto o error que pudiera tener la mercancía, producto o servicio que haya adquirido por parte de EL AFILIADO o cambiará la mercancía a EL TARJETAHABIENTE, al TARJETAHABIENTE DEL SISTEMA CLAVE o USUARIOS DE MEDIOS DE PAGO BANISTMO/NEQUI. Queda entendido que EL AFILIADO exime de toda responsabilidad a TELERED y a EL BANCO en caso de que éste decida reembolsar al

contado cualquier transacción y/o pago efectuado mediante la utilización del punto de venta.

Tercera Parte **Condiciones Operativas y Técnicas**

VIGÉSIMO SEGUNDO: (Procedimiento de aceptación) Al efectuar ventas o prestar servicios al amparo de LAS TARJETAS, EL AFILIADO y sus sucursales deberán seguir las siguientes reglas de procedimiento que se detallan a continuación:

Servicios de Adquirencia en General.

1. Comprobar que las tarjetas sean de las marcas anteriormente indicadas, estén vigentes, y sin señales de alteración o mutilación, verificando sus dispositivos de seguridad, previo a realizar la transacción, entre los cuales incluimos sin limitarnos, el holograma de las marcas, panel de firma y los primeros cuatro dígitos preimpresos en la tarjeta de crédito o débito.
2. Informar a EL BANCO, previo a realizar la transacción, cuando note en LAS TARJETAS rasgos que hagan dudar de su legitimidad o actitudes inusuales en los usuarios de éstas, que hagan sospechar que EL TARJETAHABIENTE no es el legítimo propietario de la tarjeta, solicitando código 10.
3. En caso de que la transacción de compra se realice a través de un punto de venta o algún tipo aprobado por EL BANCO, el comercio o su empleado deberá usar la tarjeta según las instrucciones recibidas de EL BANCO, con el fin de que se pueda realizar la transacción de acuerdo con la normativa vigente de las marcas en relación con aceptación y seguridad. Como comprobante de venta, el Terminal imprimirá recibo con la información necesaria y mandataria.
4. Previo a realizar la transacción EL AFILIADO debe de informar a nuestro centro de autorizaciones cualquier comportamiento que genere duda de la legitimidad del comprador indicando el CODIGO 10 al operador.
5. En el caso de Punto de Venta POS una copia del comprobante de venta será entregada al TARJETAHABIENTE antes de la entrega de los objetos y/o servicios vendidos, o junto con la entrega de éstos; y en el caso de Punto de Venta MPOS, una imagen del comprobante de venta será entregada al TARJETAHABIENTE, si así lo desea, antes de la entrega de los objetos y/o servicios vendidos, o junto con la entrega de éstos. Todos los comprobantes de ventas serán girados en dólares, moneda legal de los Estados Unidos de América.
6. Presentar la documentación adicional que le solicite EL BANCO para verificar la autenticidad de la transacción en caso de que existieran dudas al respecto.

Solución Digitación Abierta. (Solo aplica para Punto de Venta POS Dial, POS Inalámbrico, POS IP, VPOS).

Para gestionar las solicitudes de compra que se generen por teléfono, por correo electrónico o internet, EL AFILIADO deberá garantizar y/u obtener lo siguiente:

1. Que el TARJETAHABIENTE sea usuario de LAS TARJETAS emitidas por cualquier entidad en Panamá o en el exterior afiliada a VISA INTERNATIONAL SERVICE ASSOCIATION y/o MASTERCARD INTERNATIONAL INC.
2. Que EL AFILIADO obtenga y anote la siguiente información acerca del TARJETAHABIENTE, a fin de ser suministrada a EL BANCO cuando éste así lo requiera:
 - nombre completo conforme aparece en la tarjeta,
 - número de tarjeta,
 - fecha de vencimiento de la tarjeta,
 - fecha de la transacción,
 - número de cédula o identificación,
 - dirección residencial,
 - dirección de trabajo,
 - número de teléfono residencial,
 - número de teléfono del trabajo,
 - monto de la transacción y
 - objetos o servicios sujetos a la venta
3. Que LAS TARJETAS estén vigentes; es decir, que no sean utilizadas después de su fecha de vencimiento. EL AFILIADO será responsable por

verificar la vigencia de LAS TARJETAS para cada cargo enviado a EL BANCO para su proceso.

4. Que, para la prestación de este servicio, EL AFILIADO, se obliga con EL BANCO a constituir garantía prendaria a favor de EL BANCO, por las sumas que EL AFILIADO y EL BANCO, determinen en el respectivo contrato de garantía prendaria, con el fin de garantizar las obligaciones y/o el pago oportuno de las sumas que EL AFILIADO, adeude o llegue a adeudar a EL BANCO por la prestación de este servicio.
5. Que EL AFILIADO obtenga autorización por correo electrónico o teléfono para todas y cada una de las transacciones.
6. Que EL AFILIADO obtenga del Centro de Autorizaciones de EL BANCO, un código de autorización para cada una de las transacciones de órdenes por correo electrónico / teléfono.
7. Que EL AFILIADO anote en el comprobante de venta, escrito o electrónico según sea el caso, los datos de la cuenta, la fecha de vencimiento, el nombre de EL TARJETAHABIENTE, el número de autorización y las siglas "DA" que identifican la venta como " Digitación Abierta" en el espacio del comprobante de venta destinado a la firma del comprador.

VIGÉSIMO TERCERO: (Devoluciones) En caso de devolución de artículos o servicios no recibidos que fueron adquiridos mediante el uso de LAS TARJETAS o MEDIOS DE PAGO BANISTMO/NEQUI, EL AFILIADO y/o sus agentes no harán reembolsos de efectivo al usuario, sino que acreditarán la suma mediante nota de crédito firmada, fechada, con el número de la tarjeta y el monto por acreditar al TARJETAHABIENTE o USUARIO DE MEDIOS DE PAGO BANISTMO/NEQUI. Esta nota de crédito deberá presentarse a EL BANCO dentro de los siete (7) días hábiles siguientes a la fecha en la que se haya concedido el crédito. Las notas de crédito no presentadas en ese plazo podrán ser deducidas de futuros pagos realizados a EL AFILIADO.

En caso de error en la aplicación de las devoluciones a los TARJETAHABIENTES o USUARIOS DE MEDIOS DE PAGO BANISTMO/NEQUI, EL AFILIADO será responsable directo y será a quién EL BANCO debite de futuros pagos, las diferencias, tal y como se establece en la cláusula de recuperación del presente Contrato.

Si la autorización fuese impartida, EL AFILIADO podrá completar el Giro de Venta obligándose a insertar el número de código de la autorización del BANCO en el lugar apropiado para ello. Todos los Giros de Venta que resulten del uso de una misma Tarjeta y emitidos por el mismo AFILIADO en el mismo día laborable, constituirán una transacción única y total para los efectos de esta cláusula.

Cuando la facturación de EL AFILIADO no sea suficiente para cubrir los montos de devolución, autoriza expresamente a EL BANCO, a recuperar estos montos mediante las cuentas bancarias que EL AFILIADO haya autorizado para el pago de las liquidaciones por concepto de aceptación de tarjetas.

Adicionalmente EL AFILIADO se compromete con EL BANCO a cumplir con la facturación declarada y acordada con EL BANCO, o de lo contrario, EL BANCO podrá cobrar un cargo por alquiler de terminal, el cual será notificado a EL AFILIADO al momento de realizarlo, por los canales de comunicación que EL BANCO mantenga para estos fines.

VIGÉSIMO CUARTO: (Pago de comprobantes de venta) En los Puntos de Venta Electrónicos, la información sobre las transacciones efectuadas en el comercio de EL AFILIADO que impliquen el uso de comprobantes de ventas, serán enviadas en forma electrónica a EL BANCO para ser procesada. No es estrictamente necesario que EL AFILIADO envíe el original de cada comprobante de venta, a EL BANCO.

La información sobre las transacciones efectuadas por EL AFILIADO desde un punto de venta electrónico, serán recibidas por EL BANCO en forma electrónica.

Todas las cantidades quedarán sujetas a un auditó final y revisión por parte de EL BANCO y de EL AFILIADO y desde ahora las partes convienen en que, en caso de existir alguna diferencia, EL BANCO, podrá debitar o acreditar a la cuenta corriente o cualquier otra cuenta de EL AFILIADO, sin aviso

previo, o bien, podrá enviar un cheque a EL AFILIADO, por comisiones o excedentes, resultantes mientras sea el caso.

Todos los comprobantes de ventas presentados a EL BANCO por EL AFILIADO representarán obligaciones de los TARJETAHABIENTES por las cantidades que se indican en ellos por razón de mercancías vendidas o servicios prestados por EL AFILIADO. Así mismo EL AFILIADO tendrá la responsabilidad de validar que los pagos realizados por EL BANCO correspondan a los cierres de las terminales de punto de venta o a las remisiones manuales que EL AFILIADO haya presentado a cobro. EL AFILIADO tiene un plazo de noventa (90) días hábiles para realizar reclamos por errores en el proceso de pago y deberá de adjuntar toda la información pertinente para procesar el reclamo ante EL BANCO.

VIGÉSIMO QUINTO: (Cargos rechazados) EL BANCO podrá negarse a abonar el importe de los comprobantes de venta cuando juzgue que estos o las operaciones no se ajustan a las disposiciones y regulaciones que aparecen en este Contrato, aun cuando en ocasiones anteriores haya pagado documentos con irregularidades semejantes, lo que no podrá en ningún caso interpretarse como concesión a EL AFILIADO.

EL BANCO también podrá negarse pagar el importe de los comprobantes que a juicio de este tengan indicios racionales que las respectivas operaciones son fraudulentas o ilegítimas, aunque el centro de autorizaciones haya dado el código de autorización. Será derecho de EL BANCO rechazar las ventas que se remitan a su cobro, cuando a EL AFILIADO se le hayan pedido comprobantes de las ventas y éste se negará a suministrarlas.

VIGÉSIMO SEXTO: (Custodia de comprobantes de venta) De surgir algún reclamo o disputa, entre las partes de este Contrato por terceros, con relación a la transacción efectuada en el comercio de EL AFILIADO, éste deberá presentar a EL BANCO el documento físico para respaldar la transacción.

EL BANCO podrá solicitar a EL AFILIADO los comprobantes de venta originales y estos deberán ser enviados en un plazo no mayor a tres (3) días hábiles. En caso de negarse o estar en incapacidad de suplirlo, EL AFILIADO será responsable y asumirá el importe del reclamo y para ello autoriza expresamente a EL BANCO a debitar los montos correspondientes de futuras facturaciones o de la cuenta bancaria estipulada en el contrato de aceptación de tarjetas.

VIGÉSIMO SÉPTIMO: (Manejo de Equipos) EL AFILIADO reconoce que ha solicitado a EL BANCO los equipos indicados en el anexo dos de este contrato, los cuales en el caso de dispositivos de Punto de Ventas POS Dial, POS Inalámbrico, POS IP serán instalados en los establecimientos comerciales que ahí se hayan establecido. En este sentido, EL BANCO se compromete a entregar a EL AFILIADO el equipo necesario para el cumplimiento del presente contrato con base a lo establecido en el anexo dos de este contrato; no obstante, es responsabilidad de EL AFILIADO dar el uso adecuado al equipo entregado por EL BANCO con la finalidad de procesar transacciones, pero en todo caso, al terminar este contrato, el equipo, de conformidad con lo detallado en el formulario de entrega a EL AFILIADO que figura como anexo 2 de este contrato, deberá ser devuelto a EL BANCO en las mismas condiciones en que fue entregado, salvo el deterioro normal que haya sufrido por el paso del tiempo.

En caso de que el equipo no sea devuelto, se extravié o este arruinado, EL AFILIADO deberá de cancelar en su totalidad el costo del equipo previamente entregado.

EL AFILIADO acepta y reconoce que deberá pagar a EL BANCO el valor de los equipos en caso de daño por uso indebido o en caso de pérdida de este, para que se le suministre un equipo nuevo. En caso de robo del equipo, EL BANCO no está en la obligación de reemplazar el equipo y está en capacidad de cobrar a EL AFILIADO, el costo de este. EL AFILIADO debe de informar inmediatamente a EL BANCO en caso de robo de la Terminal para que se pueda dar de baja en el sistema.

VIGÉSIMO OCTAVO: (Manejo de Reclamos) De haberse omitido en el pago alguna transacción, enviar copia del comprobante de pago correspondiente para tramitar su desembolso. Únicamente podrán someterse reclamos en un período no mayor de noventa días (90) después de efectuado. Los canjes

puntos efectuados vía punto de venta o terminal de venta de EL BANCO pueden ser cancelados o anulados de acuerdo al procedimiento descrito en este documento únicamente si se realizaron durante el mismo día del canje y antes del cierre de la Terminal.

**INFORMACIÓN DEL AFILIADO Y SERVICIOS
ACEPTACIÓN DE MEDIOS DE PAGOS**

CLIENTE NUEVO O EXISTENTE

UNIDAD DE NEGOCIO

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL AFILIADO

NOMBRE COMPLETO:

R.U.C.

D.V.

REPRESENTANTE LEGAL (P. JURÍDICA):

2. DATOS DEL ESTABLECIMIENTO

NOMBRE COMERCIAL:

AVISO DE OPERACIÓN:

HORARIO DE ATENCIÓN:

CORREO ELECTRÓNICO DEL COMERCIO:

DIRECCIÓN

PROVINCIA

DISTRITO

CORREGIMIENTO

AVENIDA

CALLE

EDIFICIO

LOCAL

3. ACTIVIDAD COMERCIAL DEL ESTABLECIMIENTO

4. DATOS DE CONTACTO

CONTACTO COMERCIAL:

NOMBRE COMPLETO

TELÉFONO DE OFICINA

CELULAR

CORREO ELECTRÓNICO

CONTACTOS TÉCNICO / DE INSTALACIÓN

NOMBRE COMPLETO

TELÉFONO DE OFICINA

CELULAR

CORREO ELECTRÓNICO

NOMBRE COMPLETO

TELÉFONO DE OFICINA

CELULAR

CORREO ELECTRÓNICO

NOMBRE COMPLETO

TELÉFONO DE OFICINA

CELULAR

CORREO ELECTRÓNICO

5. INFORMACIÓN SOBRE PUNTOS DE VENTA (POS)

TIPO DE SOLUCIÓN:

POS IP

MPOS

BOTÓN DE PAGO

VPOS

POS INALÁMBRICO

LINK DE PAGO

CARGOS RECURRENTES

CANTIDAD DE EQUIPOS

6. SERVICIOS CONTRATADOS

VISA / MASTERCARD

PAGO RECURRENTE

MEDIOS DE PAGO BANISTMO

CLAVE

MEDIOS DE PAGO NEQUI

PLINK

CAJA EN LÍNEA

E-COMMERCE

PROGRAMA DE LEALTAD

CHECK IN – CHECK OUT

DIGITACIÓN ABIERTA

ANEXO DOS

Para POS Dial, POS Inalámbrico, POS IP, VPOS en E-commerce ALMACENAMIENTO DE INFORMACIÓN EN TERMINALES NO BANCARIAS

Si EL AFILIADO desea almacenar información relacionada a números de cuentas, vencimiento de tarjetas y CVV2 de los datos del tarjetahabiente, deberá solicitar a EL BANCO una autorización por escrito. EL BANCO podrá emitir la autorización previa auditoría de una firma de seguridad de información y cumplimiento, independiente, contratada por EL BANCO, que compruebe que EL AFILIADO cumple con los siguientes requerimientos y disposiciones de seguridad de la información de datos exigidos por VISA y MASTERCARD relacionados a la industria de tarjetas de crédito:

Mantener una Red Segura.

- Instalar y mantener una configuración de contrafuego (firewall), para proteger los datos contra intrusos o terceros.
- No utilizar contraseñas del sistema y otros parámetros de seguridad provistos por los proveedores.

Proteger los Datos de los Tarjetahabientes.

- Proteger los datos almacenados de tarjetas de crédito
- Encriptar los datos del tarjetahabiente, números de tarjetas, fechas de vencimientos, CVV2 e información confidencial transmitida a través de redes públicas.
- Triturar documentos a desechar con información relacionada a tarjetas y tarjetahabientes.
- Guardar, archivar y custodiar el material que contenga información de números de cuenta, vencimiento de tarjeta, CVV2 incluyendo, recibos de las transacciones de venta, recibos de crédito, contratos y copias en papel carbón, en un lugar seguro con control de acceso y/o restringido a personal no autorizado.

Mantener un Programa de Manejo de Vulnerabilidad.

- Utilizar y actualizar regularmente softwares y antivirus.
- Desarrollar y mantener sistemas y aplicaciones seguras.

Implementar Medidas sólidas de Control de Accesos

- Restringir accesos a los datos de los tarjetahabientes, tomando como base la necesidad del colaborador según sus funciones y responsabilidades en los procesos
- Asignar una identificación única a cada persona que tenga acceso a un computador donde se encuentre información de tarjetas de crédito
- Restringir acceso físico a los datos de los tarjetahabientes (expedientes etc.)

Monitorear y realizar Pruebas Regulares a las Redes instaladas en el Comercio

- Rastrear y monitorear todo acceso a usuarios de los recursos de la red y datos de los tarjetahabientes
- Realizar pruebas regulares a los sistemas y procesos de seguridad
- Realizar pruebas trimestrales de vulnerabilidad de la red por medio del ScanAlert de acuerdo a los requisitos del programa AIS (Account Security Information) y PCI (Pay Card Industry).

Mantener una Política de Seguridad de Información

- Elaborar e implementar políticas que contemplen la seguridad de la información para los colaboradores y contratistas

El costo total de los gastos razonables incurridos por EL BANCO en la auditoría por la firma de seguridad de información y cumplimiento, para determinar si EL AFILIADO cumple con los requerimientos y disposiciones de seguridad de la información de datos exigidos por VISA y MASTERCARD relacionados a la industria de tarjetas de crédito, será asumido EL AFILIADO.

ANEXO TRES

GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

ACTIVIDAD COMERCIAL: Operación comercial a la cual se dedica EL AFILIADO y cuya descripción se detalla en el Anexo 1 del presente contrato.

AFILIACIÓN AL PROGRAMA DE ADQUIRENCIA: Servicio que permite a EL AFILIADO, vender productos o servicios por medio del equipo instalado por EL BANCO para realizar transacciones con tarjetas de crédito VISA o MASTER CARD y CLAVE.

AFILIADO: Establecimiento comercial que se dedica a la venta de bienes y/o servicios que ha suscrito con EL BANCO el presente Contrato y que conforme a los términos y condiciones pactadas se obliga a otorgar el crédito a los titulares de TARJETAS DE CRÉDITO o DÉBITO, y requerir el pago a EL BANCO.

BANCO: Se refiere exclusivamente a BANISTMO, S.A. y sus sucursales en la República de Panamá.

COMPROBANTE DE VENTA: Pagaré firmado por el tarjetahabiente que confirma la realización de una compra por medio de tarjeta de crédito y la obligación de pago para con el banco emisor de la misma.

CONSULTA DE TRANSACCIONES EN LÍNEA: Servicio brindado por EL BANCO a través del cual EL AFILIADO puede consultar en línea las transacciones efectuadas y derivadas de la aceptación de tarjetas de crédito VISA y MASTERCARD en los puntos de venta electrónicos suministrados por EL BANCO. Este servicio incluye la consulta de transacciones realizadas en Puntos de Venta de EL BANCO para sus balances diarios y la consulta de transacciones por reclamos de clientes.

FIRMA(S) COMERCIAL(ES): Compañías que ofrecen facilidades o productos de medios de pago digital aceptables en los puntos de venta de EL BANCO, y demás canales digitales que en el presente y a futuro cuente EL BANCO para prestar el servicio de adquirencia.

FRACCIONAMIENTO DE TRANSACCIONES: Realizar más de dos operaciones con una misma tarjeta de crédito o débito en un lapso de tiempo menor a sesenta (60) minutos, en el mismo punto de venta.

MEDIOS DE PAGO BANISTMO: Solución de pago ofrecida por EL BANCO dentro de sus canales electrónicos que permite gestionar pagos de forma electrónica a través del Código QR que será leído en los Puntos de venta (POS) que mantenga EL AFILIADO.

MEDIOS DE PAGO NEQUI: Solución de pago ofrecida por la Solución Nequi, que permite gestionar pagos de forma electrónica a través del Código QR generado en la Plataforma Nequi y leído en los Puntos de venta (POS) que mantenga EL AFILIADO.

MPOS: Aplicación móvil de Punto de Venta para realizar transacciones de crédito, débito Visa/MC, Clave o cualquier otro medio de pago de marca aceptable por el Punto de Venta MPOS. Dicha aplicación funciona con un lector que se conecta por medio de Bluetooth.

PÁGINA DE INTERNET o "WEBSITE": Es la publicación que hace el comercio en internet, donde se anuncian los productos y servicios de EL AFILIADO, y a la cual el comprador acude para efectuar sus compras y cargar el monto de las mismas a su tarjeta de crédito.

PLINK: corresponde a un portal de información creado por BANCOLOMBIA, S.A., disponible para BANISTMO, S.A., que se encuentra dentro del sitio web comercios.plink.com.pa, y que igualmente se podrá acceder a través del sitio web banistmo.com, en el cual se encuentra información agregada del mercado que le permitirá acceder a EL AFILIADO a datos sectoriales de la industria a la que pertenece y así idear y/o mejorar las propuestas en torno a los productos o servicios por él comercializados.

PROGRAMA DE REDENCIÓN DE PUNTOS: Beneficio que forma parte del producto de tarjeta de crédito de EL BANCO,

