

# Términos, condiciones y políticas de privacidad

## Canales físicos





### Objetivo

1. Por medio del presente documento el AFILIADO contrata los servicios del OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO, quien proveerá al AFILIADO, los medios físicos y/o electrónicos de medios de pago para que este pueda realizar cobro (s) con tarjeta (s) de crédito y/o débito de la MARCA u otra MARCA que en el futuro sea procesada, en su (s) establecimiento (s) comercial (es) o establecimiento (s) designado (s) para el efecto; a cambio, el AFILIADO pagará una comisión a el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO como se señala en este contrato.
2. Estos Términos y Condiciones aplican exclusivamente a la afiliación, que incluye información sobre los servicios y productos de medios de pago ofrecidos por el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO como parte del portafolio a su cargo y cualquier otro servicio que en el futuro sean adicionados.
3. El OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO pondrá a disposición del AFILIADO otros Términos y Condiciones específicos por la adquisición de otros servicios de medios de pago.



### Voluntariedad en la contratación del servicio:

1. Manifiesta EL AFILIADO que, conociendo otras entidades que prestan servicios descritos en la cláusula primera de este contrato, de manera voluntaria, bajo la libertad de contratación, ha elegido a el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO para la provisión de estos servicios.
2. EL AFILIADO tendrá derecho a retractarse de continuar con la contratación, siempre que, en lo aplicable, este haya cumplido con sus obligaciones con el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO.



### Definiciones

Para efecto de aclarar, evitar malinterpretaciones o ambigüedad de las palabras contenidas en este contrato, se establecen las definiciones plasmadas en el anexo 1, que forma parte integral del presente contrato.



### Plazo del contrato

1. El presente contrato tiene vigencia desde la fecha de firma del mismo y su duración será por tiempo indefinido.
2. Asimismo, este plazo se formalizará cuando el AFILIADO se suscriba, de manera completa, habiendo completado el formulario de solicitud de afiliación o documento equivalente, en cumplimiento de los procedimientos internos.



### Cargos, comisión y forma de pago

1. EL AFILIADO pagará a el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO, en concepto de los servicios objeto del presente contrato, el porcentaje de comisión establecido por el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO; previo a la liquidación, la COMISIÓN será descontada de cada transacción procesada y el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO realizarán la retención del Impuesto al Valor Agregado -IVA-, en caso sea aplicable. Así como los cargos por mantenimiento o servicio que se estipulen por el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO al momento de la contratación del servicio.
2. En el caso que, el AFILIADO requiera un servicio de comercio electrónico (e-commerce) o similar deberá pagar la cuota o monto del servicio de conformidad con lo establecido por el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO, según sea el caso aplicable.
3. El OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO procederá a realizar el pago de las transacciones procesadas por EL AFILIADO, al día hábil siguiente de realizado el CIERRE. En este caso, el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO no están obligados a liquidar las transacciones con cierre tardío o presentación fuera del plazo.
4. En caso se trate de transacciones procesadas a través de comercio electrónico (e-commerce), los cierres serán realizados de forma automática y el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO liquidará al día hábil siguiente. No obstante, en ciertos productos, el plazo de liquidación podría realizarse a más tardar al segundo día hábil siguientes.
5. El monto liquido será depositado únicamente en cuenta de Banco Industrial.



### Documentos de afiliación bajo programas de cumplimiento

1. El AFILIADO de forma expresa, manifiesta que la documentación legal y contable -financiera que sea requerida por el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO, como respaldo de la existencia de la persona jurídica o empresa mercantil (ej. Patente de Sociedad, patente de comercio, copia del primer testimonio de la escritura pública que contiene la constitución de la entidad mercantil y su razón de registro definitivo, recibo de servicios básicos, solvencia fiscal, estados financieros y balance general de los últimos tres años firmada por contador público autorizado por la Superintendencia de Administración Tributaria y Declaración patrimonial firmada por contador público autorizado por la Superintendencia de Administración Tributaria), es verídica y se encuentra actualizada y debidamente registrada ante las entidades correspondientes.
2. El AFILIADO se compromete a remitir la documentación que el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO pueda requerirle para completar requisitos internos, acatar las solicitudes de los entes reguladores de conformidad con la legislación guatemalteca vigente o con base a requisitos de los entes reguladores.
3. En caso existan modificaciones en la estructura, participación accionaria, cambios de razón social, cambios de representante legal, cambios de nombres comerciales o cambios de dirección fiscal y/o comercial, disoluciones o cancelaciones, el AFILIADO se compromete a notificar a el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO, dentro de un plazo de cinco (5) días hábiles, y realizar el proceso de actualización respectivo al presentar la documentación relacionada.
4. El AFILIADO se obliga a enviar el Registro Tributario Único (RTU) actualizado, números telefónicos, correos electrónicos y su domicilio fiscal u otro requerido, a el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO de forma anual con el fin de actualizar la base de datos del AFILIADO.



### Derechos del afiliado

1. Renunciar a los Términos y Condiciones de este contrato, previo cumplimiento de las obligaciones contraídas en virtud de este contrato, con excepción de lo establecido en el artículo 2.2.
2. Son derechos que rigen al AFILIADO los siguientes: seguridad del servicio; uso de los servicios; libertad de elección del servicio; recibir dirección sobre el uso adecuado los servicios; reposición o reparación del bien accesorio que se entrega por el servicio adquirido, en los casos por uso o deterioro normal.



### Condiciones para la formalización de la afiliación

1. Cuando el AFILIADO se suscriba, de manera completa, habiendo completado el formulario de solicitud de afiliación o documento equivalente.
2. Cuando el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO, siguiendo sus procedimientos internos, haya tramitado la afiliación del AFILIADO al sistema correspondiente.



### Obligaciones del afiliado

1. Cumplir las disposiciones del presente contrato.
2. El AFILIADO tiene el deber esencial de conocer a sus clientes y su negocio de tal forma que pueda identificar transacciones que por su número y cuantía se salgan de los parámetros habituales y resulten en transacciones fraudulentas o no autorizadas, lo cual exige que el AFILIADO implemente monitoreo idóneo y continuo sobre las mismas.
3. El AFILIADO instruirá a su personal sobre el cumplimiento de las obligaciones contempladas en el presente contrato, así como de los procedimientos que sean aplicables. El AFILIADO es responsable ante el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO por la actuación de sus empleados, en la aceptación indebida de las tarjetas, en el uso indebido de los VOUCHERS o en otra actuación que cause daños o perjuicios al TARJETAHABIENTE, al EMISOR, y/o el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO.
4. EL AFILIADO asumirá los montos y multas por controversias o disputas que surjan de las transacciones de conformidad con lo establecido en este contrato.
5. El AFILIADO debe actualizar su información ante el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO de forma anual, en los casos de cualquier tipo de modificación en sus documentos legales, comerciales o contables, IP, URL, o bajo requerimiento de el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO.
6. El AFILIADO debe guardar confidencialidad de la información a la que tenga acceso por motivo de la prestación de servicio objeto del presente contrato, así como de información que pudiese conocer del TARJETAHABIENTE o información relacionada a éste.

7. El AFILIADO se obliga a cumplir con la legislación aplicable en el territorio de la República de Guatemala, en especial aquellas emitidas en materia de Prevención de Lavado de Dinero u otros Activos; Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo, y otras aplicables a la materia y relacionadas a Tarjetas de pago (crédito, débito o cualquier otra que surja en el futuro), para lo cual acepta expresamente firmar los documentos o formularios que garanticen el cumplimiento de dichas disposiciones.
8. El AFILIADO cumplirá con los requerimientos establecidos por la MARCA, los cuales serán proveídos por el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO.
9. El AFILIADO cumplirá con los requerimientos de los estándares de seguridad de tarjetas que rigen las normas de seguridad de los datos de la industria de tarjetas de pago, conocidas en inglés como Payment Card Industry Data Security Standard (PCI-DSS).
10. El AFILIADO debe mantener el buen uso y manejo del equipo o bienes proveído (s) por el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO, en los casos aplicables de modalidad tarjeta presente; esto conlleva la capacitación a sus empleados, personal o colaboradores.
11. EL AFILIADO deberá entregar el equipo o bienes proveídos por el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO, en los casos de falta de uso, terminación de este contrato, o disolución/cancelación de la empresa individual / entidad mercantil u otro tipo de persona jurídica.
12. En los casos de rechazo de la transacción bajo tarjeta presente u otro medio, el AFILIADO debe comunicarse con el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO o EMISOR, y, en consecuencia, el AFILIADO deberá abstenerse de forma inmediata de aceptar la TARJETA para el pago del consumo, asimismo, podrá sugerir al TARJETAHABIENTE comunicarse con el EMISOR para consultar el motivo del rechazo.
13. Realizar el proceso de cierre, de forma diaria, en las terminales aplicables y validar el acreditamiento del mismo.
14. El AFILIADO deberá en todo mantener en regla, vigente y activa su cuenta de depósito bancaria designada, y en consecuencia deberá abstenerse de incurrir en prácticas que conlleven la cancelación o suspensión por el mal manejo de la misma. La vigencia de una cuenta de depósitos monetarios, constituida en Banco Industrial, Sociedad Anónima, es condición necesaria para la realización de Transacciones. No obstante, el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO podrá emitir cheque, con costo administrativo, en casos especiales.



15. En caso de exceder el índice de controversia por fraude u otro tipo de controversias, el AFILIADO acepta entrar al programa establecido en el Anexo 2 de este contrato, bajo condición de ser desafiliado en los casos de negativa o bajo criterio de el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO.

16. El AFILIADO, de forma inmediata, notificará a el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO cualquier filtración o exposición de información o datos sensibles ocasionada por ataques informáticos (ciberdelitos) o errores del tratamiento de la información del AFILIADO. En este caso el AFILIADO asume la responsabilidad frente a terceros y frente a el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO, y exime a el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO de cualquier acción/responsabilidad legal de terceros.

17. En el evento de que el AFILIADO optare o decidiere disponer de sus sistemas informáticos como desechos electrónicos, deberá asegurar y garantizar, bajo su exclusiva responsabilidad, que la información de cuentas que contenga, esté destruida de manera que no pueda ser legible ni recuperada. Asimismo, el AFILIADO será responsable de los daños y perjuicios que pudiesen surgir por el uso inadecuado de la información que por su imprudencia o negligencia se den a conocer.



### Responsabilidades del operador de medios de pago

1. El OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO se obliga a realizar el pago de las transacciones procesadas y sometidas a proceso de cierre a través de los medios físicos u electrónicos destinados para tal fin.

2. El OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO emitirá y enviará al AFILIADO la factura mensual correspondiente a la COMISIÓN de servicios prestados.

3. El OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO notificará al AFILIADO la constancia de RETENCIÓN del Impuesto al Valor Agregado -IVA- en su agencia virtual SAT, según disposiciones tributarias vigentes, a menos que el AFILIADO sea un ente exento de conformidad con la ley tributaria, extremo que deberá acreditar mediante la constancia respectiva.

4. El OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO proporcionará al AFILIADO, rollos de papel térmico-sensible para impresión de VOUCHERS, no obstante, esto no será aplicable en los casos que los VOUCHERS sean emitidos en modalidad electrónica.



5. El OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO podrá suministrar al AFILIADO de equipos o bienes, equipos móviles, aplicaciones tecnológicas o similares a las anteriores para la prestación de productos y/o servicios (En lo aplicable, dicho suministro sujeto a las tarifas respectivas y al cumplimiento por parte del AFILIADO de todos los requisitos de seguridad e integridad, y condiciones técnicas para su instalación, habilitación y activación).



### Autorizaciones del afiliado a el operador de medios de pago

1. El AFILIADO, de manera libre y voluntaria, y con pleno conocimiento de sus efectos y consecuencias, autoriza las disposiciones de esta cláusula.

2. Para que, en los locales físicos o virtuales, sucursales físicas o virtuales, sitio web, medios digitales, apps u oficinas del AFILIADO, el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO coloque todo tipo de material promocional e informativo.

3. Que, el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO inspeccione las instalaciones, medios digitales o electrónicos, y equipo del AFILIADO, con el objeto de verificar que la información de las tarjetas y transacciones se procesa de forma segura, utilizando las medidas de seguridad idóneas.

4. El AFILIADO autoriza la instalación de los bienes, quien los recibe en comodato, con cargo de restitución en cualquier momento que el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO así lo solicite y en las mismas condiciones en que los recibió, salvo el deterioro normal de los mismos. No obstante, el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO podrá definir otro modelo de entrega de equipos o bienes y actualizaciones, para lo cual el AFILIADO se sujetará a estos términos y condiciones definidos por el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO.

5. El AFILIADO autoriza a el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO para recoger los equipos o bienes por mal uso o falta de uso.

6. El AFILIADO autoriza a el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO de manera libre y expresa para que consulte de cualquier fuente y/o reporte y/o actualice a cualquier operador de información los datos sobre su persona, nombre, apellidos, documento de identificación, Número de Identificación Tributaria, su comportamiento y crédito comercial, hábitos de pago, manejo de su(s) cuenta(s) corriente(s) bancaria(s) y en general el cumplimiento de sus obligaciones comerciales y pecuniarias. A estos efectos la autorización otorgada resulta irrevocable mientras existan obligaciones contractuales entre las partes en los términos definidos por la normatividad vigente.

7. El AFILIADO autoriza a el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO para realizar otros descuentos en concepto de multas o moras con otras empresas de la Corporación BI.
8. El AFILIADO autoriza debito a cuenta, en caso exista saldo pendiente de pago en caso de multas o controversias.
9. El AFILIADO autoriza el descuento por FEE mensual acordado, o FEE en caso de no contar con la facturación mínima en un periodo máximo de 3 meses.
10. En el caso de hurto o extravío del dispositivo de cobro entregado por parte del OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO, El Afiliado deberá proporcionar un informe breve del incidente y la denuncia al Ministerio Publico, dentro de un plazo no mayor a 72 horas a la dirección de correo: soportepayfac@bi.com.gt y notificar a su asesor de negocios asignado.

### **Prohibiciones al afiliado**

1. Brindar acceso a terceros para realizar cobros con tarjetas de crédito y/o débito a través de su afiliación.
2. Realizar cobros con TARJETAS en concepto de compra de bienes y/o adquisición de servicios ajenos a la actividad comercial registrada y amparada con su documentación legal.
3. Realizar recargos a los TARJETAHABIENTES por el pago con tarjeta de crédito y/o débito o trasladarle el valor de comisión que el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO le realice.
4. Implementar políticas de precios o descuentos que de alguna manera menoscaben el uso de TARJETAS frente a otros medios de pago.
5. Simular ventas en su propio establecimiento, mediante la utilización de TARJETAS emitidas a favor del AFILIADO, de sus representantes, empleados de terceras personas relacionadas con él, para propósitos no limitados, de obtener dinero en efectivo.
6. Fraccionar en una misma venta varias transacciones, con el objetivo de obtener varias autorizaciones que totalice el valor de la venta, exceptuando las transacciones procesadas bajo el programa de cuotas.
7. Requerir monto mínimo de compra por debajo del cual se rehúse aceptar TARJETAS como medio de pago. (notificación y reincidencia multa).

8. Desembolsar fondos en efectivo, salvo que dichos desembolsos estén autorizados, al ser parte de productos y servicios vigentes e implementados por el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO.
9. Efectuar transacciones distintas a las autorizadas por el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO.
10. En los casos aplicables, utilizar los rollos de papel térmico-sensible, para fines distintos a la impresión de vouchers emitidos en los POS brindados por el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO.
11. Retener, guardar, grabar, almacenar, difundir, comercializar o similares, en beneficio propio o ajeno, los datos de los TARJETAHABIENTES y/o de las TARJETAS.
12. Efectuar transacciones presuntamente fraudulentas, ilícitas o que no han sido autorizadas por el legítimo titular de la TARJETA. EL AFILIADO será responsable por los daños y/o perjuicios ocasionados al OPERADORES DE MEDIOS DE PAGO o a terceros.
13. El AFILIADO tiene prohibida la afiliación a terceras personas, ni prestará el equipo electrónico o manual suministrado por el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO a terceras personas o comercios no afiliados, que puedan efectuar ventas de sus bienes o servicios.
14. Asignar una cuenta de tercera persona, natural o jurídica, distinta a la cual se ha registrado la afiliación al servicio, como cuenta liquidadora para recibir los fondos por sus transacciones por parte del OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO.
15. Asignar como cuenta liquidadora una cuenta ajena a Banco Industrial, S.A. para recibir los fondos por sus transacciones por parte del OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO.
16. Utilizar o divulgar la información que haya obtenido con motivo del presente contrato para fines distintos a los establecidos en el mismo, salvo aquellos relacionados con la funcionalidad y servicios de la TARJETA, obligándose a implementar los mecanismos de seguridad y a prestar los medios necesarios para salvaguardar el carácter confidencial de tal información. Dicha prohibición se extiende también a documentos, programas o formularios donde esté registrada esa información.
17. Permitir que terceras personas utilicen usuarios o contraseñas que le han sido asignadas para realizar cobros con TARJETA a través de las plataformas que el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO ha puesto a su disposición.

18. Reproducir, imprimir, dar uso indebido y/o comercializar los DATOS SENSIBLES u otra información de los TARJETAHABIENTES.

 **Exención a favor de el operador de medios de pago**

1. El AFILIADO asume la responsabilidad de esta afiliación y acepta que ninguno de los costos asociados a esta afiliación será reembolsables o devueltos bajo ningún motivo o circunstancia, específicamente costos relacionados a las comisiones, transacciones, costos incurridos por error del AFILIADO, penalidades por controversias, otras penalidades, costos por aplicación de la ley (ejemplo: retención de impuestos) y costos por adquisición de productos/servicios en función de esta afiliación. En consecuencia, el AFILIADO exime a el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO de cualquier acción relacionada.

2. EL AFILIADO deberá responder y asumir bajo su responsabilidad por los daños y perjuicios derivados de las causas siguientes:

a) Las transacciones en las que el AFILIADO no haya requerido la autorización y/o no haya requerido los datos previstos para cada medio.

b) Las transacciones que el AFILIADO no tenga autorización a realizar o que no se ajusten a las normas legales, reglamentarias o contractuales vigentes, o las que se comuniquen en el futuro.

c) Transacciones autorizadas en las que exista sospecha justificada o hayan sido reportadas por el EMISOR como fraudulenta.

d) Cualquier modificación, alteración o inhabilitación de la herramienta con la que se disponga la plataforma de autorizaciones de comercio electrónico.

 **Fuerza mayor o caso fortuito**

1. Cualquier obligación y / o actuación de las partes, con excepción de las obligaciones de pago debidas por el AFILIADO a el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO, se excusará en la medida en que se obstaculice, retrase o de cualquier otra forma se hiciera impracticable por los actos u omisiones que afecten directamente de la otra parte, enfermedad considerada como pandemia o similar, inundación, incendio, terremoto, o motín, falta o disminución de poder, actos o disposiciones o restricciones gubernamentales o militares , ataques terroristas, o cualquier otra causa (ya sea similar o diferente a los enumerados detallados en este apartado)

más allá del control razonable de esa Parte y que no son causadas por la negligencia de la parte incumplidora (en adelante, denominado “Caso Fortuito o Fuerza Mayor”).

2. Ante cualquier incumplimiento por Caso Fortuito o Fuerza Mayor, la Parte que incumpla deberá hacer esfuerzos inmediatos razonables para notificar a la otra Parte de la naturaleza de cualquier condición de este tipo y la magnitud de la demora, y adoptará los esfuerzos razonables de buena fe para reanudar la ejecución tan pronto como sea posible.

### Sanciones

1. En caso de incumplimiento o violación a las disposiciones de este contrato, el AFILIADO podrá ser sancionado con las causas contenidas en esta cláusula.

2. La terminación de la (s) afiliación (es), sin perjuicio de las acciones legales correspondientes.

3. Al terminar el contrato, la (s) terminal (es) y/o bien (es) asignados al comercio, deberá (n) ser devuelta (s) en buenas condiciones y en caso contrario, EL AFILIADO, deberá cancelar hasta dos mil quinientos quetzales (Q.2,500.00) por cada terminal, según dispositivo contratado.

4. Las contenidas en el Anexo 2 de este contrato, en los casos aplicables.

5. El AFILIADO reconoce y acepta que el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO podrá imponer multas por incumplimiento a las disposiciones contenidas en este contrato, las cuales serán de mil dólares (US\$1,000.00) de los Estados Unidos de América cada una y que serán descontadas de las liquidaciones o similares.

6. El AFILIADO asume las sanciones por el manejo incorrecto de la información o filtración de datos sensibles.

7. El OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO se reserva el derecho de desafiliar al AFILIADO de forma definitiva , por decisión administrativa.

8. En caso la MARCA aplique multas o sanciones económicas a el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO por acciones u omisiones de cualquier tipo provocadas por el AFILIADO, éste será responsable por el pago de estas, en la forma y tiempo que el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO determine:

- i. El AFILIADO acepta y asumirá las multas que la MARCA imponga por cada transacción que tenga como resultado controversias, ilicitudes, malas prácticas, mal uso, abuso en el procesamiento o similares, las que serán entre mil dólares (US\$1,000.00) de los Estados Unidos de América y veinticinco mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$25,000.00). Estos montos serán variables de conformidad a las políticas de la MARCA.
- ii. El AFILIADO acepta y sufragará las multas que la MARCA imponga por incumplimiento del AFILIADO a las políticas antifraude de la MARCA que podrán ser hasta de doscientos mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$250,000.00).

### **De la propiedad intelectual**

1. Cada parte conservará de manera enunciativa y no limitativa la titularidad de las marcas y demás signos distintivos, patentes de invención, diseños industriales, modelos de utilidad, derechos de autor, secretos industriales y otros derechos de propiedad intelectual, por lo que el presente contrato no otorga derecho traslativo del dominio, ni derecho para ceder, enajenar, ni licenciar estos derechos de propiedad intelectual.
2. El AFILIADO no podrá registrar, ceder, enajenar, ni licenciar derechos de propiedad intelectual relacionado directa o indirectamente con los productos y servicios de el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO.
3. Asimismo, el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO no podrá registrar, ceder, enajenar, ni licenciar a su nombre derechos de propiedad intelectual que constituyen propiedad del AFILIADO.
4. El uso de los derechos de propiedad intelectual por parte del AFILIADO está sujeto a la autorización previa y expresa por escrito de el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO para efectos del uso debido de los derechos de propiedad intelectual de el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO.
5. El OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO otorga uso limitado, no facultativo, al AFILIADO de los derechos de propiedad intelectual para promover los productos del OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO en redes sociales y otros medios , entiéndase, que este uso no da derecho al AFILIADO de ser titular, apropiarse, ceder, alterar, modificar o cambiar los signos distintivos u otro derecho de propiedad de el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO.

6. El AFILIADO queda sujeto a las acciones legales de el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO por el incumplimiento de esta cláusula.7. El AFILIADO es conocedor que la Ley de Propiedad Industrial establece la no necesidad del registro del nombre comercial y el derecho exclusivo sobre un nombre comercial se adquiere por su primer uso público en el comercio, y únicamente con relación al giro o actividad mercantil de la empresa o establecimiento que identifica. Para el efecto, la literal d) del artículo 72 de la Ley de Propiedad Industrial establece que el nombre comercial no debe ser susceptible de causar confusión en los medios comerciales o en el público sobre la procedencia empresarial, el origen u otras características de los productos o servicios que la empresa produce o comercializa.

8. El AFILIADO exime de toda responsabilidad a el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO por el mal uso o distinto que se dé al nombre comercial con relación al objeto de la sociedad anónima y/o la empresa mercantil.



### **Terminación del contrato**

1. En el caso que el AFILIADO dé por terminado el contrato, deberá notificar aviso por escrito a el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO con treinta (30) días de anticipación y deberá cumplir con los pagos pendientes para terminar su obligación con el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO. Asimismo, el AFILIADO acepta y se obliga a:

a) Devolver el (los) equipo(s), bienes complementarios, bienes intangibles y demás bienes recibidos de el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO en desarrollo del presente contrato, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de terminación.

b) La no devolución o no entrega de los Equipos en el plazo anteriormente previsto facultará a el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO para iniciar las acciones legales correspondientes por el incumplimiento de las obligaciones del AFILIADO, en los términos de ley.

c) Efectuar el pago de cualquier suma de dinero pendiente derivada de sus obligaciones contractuales.

2. El AFILIADO reconoce y acepta que solamente al encontrarse en cumplimiento íntegro de sus obligaciones bajo este contrato, se entenderá que desaparece la facultad del OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO prevista para sancionar al AFILIADO.

3. Serán causales de terminación y desafiliación las siguientes:

- a) Sin expresión de causa, cuando afecte los intereses del OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO por políticas internas.
- b) Si a juicio de EL EL OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO, El AFILIADO incumpliere con sus obligaciones y demás estipulaciones contenidas en este contrato.
- c) El AFILIADO no podrá seguir utilizando los productos y/o servicios cuando se presenten situaciones de cierre del negocio, inactividad por tiempo superior a veinte (20) días hábiles, venta de negocio, cuando el AFILIADO sus directores, administradores o socios resultan vinculados, sospechosos o responsables de actividades de lavado de activos o incluidos o vinculados con listas restrictivas vinculantes y no vinculantes, incluida, pero sin limitarse, la lista de bloqueo (OFAC) u otra entidad internacional, en reportes de autoridades locales competentes, o cuando incumpla cualquiera de las obligaciones mencionadas en el presente documento.
- d) Todo cambio en las condiciones del AFILIADO deberá ser comunicado oportunamente a el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO, de lo contrario implicará la cancelación y terminación de la afiliación.

### **Disputas o controversias**

1. En caso el TARJETAHABIENTE o EL EMISOR cuestione una transacción dentro del plazo establecido por la MARCA, que podrá ser de ciento veinte (120) días calendario posteriores a la entrega de los bienes y/o prestación o cancelación del servicio; el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO requerirá al AFILIADO documentación de soporte de las transacciones que sean sometidas al proceso de disputa o controversia.
2. EL AFILIADO deberá remitir a el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO, dentro de un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir del requerimiento, la documentación respectiva. En caso, el AFILIADO se negare a suministrar dicha documentación o por cualquier otra causa no lo entregue a el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO, el AFILIADO acepta y se compromete en asumir el importe del reclamo y para ello autoriza expresamente a el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO a reintegrar el monto que resulte del mismo, debitándolo de pagos futuros o acreditándolo directamente a el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO, a la cuenta bancaria que se le designe para el efecto.

3. EL AFILIADO manifiesta expresamente que conoce que la entrega de la documentación de soporte de transacciones no garantiza la aceptación de la misma como prueba válida ante EL EMISOR y/o la MARCA y, por ende, el AFILIADO no se exime de responsabilidad.

4. El AFILIADO acepta expresamente que el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO pueda cobrar de otras afiliaciones relacionadas y/o afiliaciones registradas bajo el mismo número de identificación tributaria -NIT-, las controversias que se encuentren pendientes de descuento por falta de movimiento en la afiliación en donde se haya originado la controversia o disputa.

#### **Garantía contingente por controversias o disputa**

1. El AFILIADO acepta que en caso surjan controversias o disputa que deriven de transacciones inusuales, transacciones fraudulentas, con indicios de fraude, ilegítimas, con ilicitud, abuso en el procesamiento o similares que no estén acorde al perfil transaccional promedio del comercio, el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO descontará los montos que correspondan a este tipo de transacciones dentro de un plazo entre sesenta (60) días a ciento veinte (120) calendario, sin exceder este último plazo, contados desde la fecha de procesamiento de la transacción y/o la fecha en que se esperaba recibir la mercancía o los servicios. En caso de comprobar alguna de estas causas, el AFILIADO acepta que el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO no devolverá, bajo ninguna circunstancia, estos montos.

2. En caso de comprobarse que dichas transacciones no involucran las causales antes mencionadas, es decir, que la autenticidad sea confirmada, el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO devolverá la cantidad retenida al AFILIADO en la liquidación siguiente. 19.3 El AFILIADO acepta que deberá asumir y cubrir los montos por las CONTROVERSIAS que surjan y, en consecuencia, el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO podrá descontar los montos respectivos de la liquidación.

#### **Acceso a la información y tratamiento de datos**

1. EL AFILIADO autoriza y acepta que el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO pueda consultar, recabar e investigar información relacionada a su estructura, organización, y funcionamiento, a solicitar referencias comerciales, de composición accionaria, entre otros, así como a realizar búsquedas en Registros públicos, entidades gubernamentales o a realizar consultas ante entidades que manejen o administren bases de datos con los fines legalmente definidos para este tipo de entidades de acuerdo a la legislación vigente y aplicable.

2. Asimismo, el AFILIADO acepta que el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO proporcione a los órganos jurisdiccionales competentes, bajo notificación realizada de conformidad con la legislación guatemalteca vigente, la información que éstas soliciten del AFILIADO para procesos legales.

3. El AFILIADO otorga a el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO expresa autorización para llevar a cabo el TRATAMIENTO DE DATOS, únicamente para los siguientes propósitos: (i) para consulta y reporte de información ante operadores de bancos de datos de contenido crediticio y financiero, (ii) para fines comerciales y publicitarios relacionados con productos y/o servicios ofrecidos y prestados por parte de l OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO, y (iii) para consolidar dicha información en su base de datos administrada, que le permita y facilite a el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO la administración de sus clientes, proveedores, usuarios y demás terceros vinculados jurídica o económicamente y (b) desarrollar las actividades establecidas en su objeto social y aquellas que se deriven de la administración y operación del negocio del OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO, y en especial, para la correcta prestación de los productos y/ o Servicios. Las actividades descritas en el punto (ii) anterior, podrá realizarla directamente el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO o contratarla con terceros proveedores designados por el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO.

### Comercio electrónico (e-commerce)

1. El AFILIADO podrá solicitar los servicios de comercio electrónico u otras plataformas digitales que el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO ofrece, en el entendido que la solicitud no garantiza la habilitación del servicio. Si el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO determina que es posible activar el servicio de comercio electrónico, notificará al AFILIADO sobre los montos de implementación que éste deberá cancelar y sobre las medidas de seguridad transaccional que deberá acatar.

2. El OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO podrá cancelar o inactivar las afiliaciones de comercio electrónico u otras plataformas digitales del AFILIADO, sin responsabilidad de su parte, en caso se determine que el AFILIADO no aplica las políticas de seguridad, incumpla con las disposiciones de este contrato, brinde accesos a terceros no autorizados a la plataforma de comercio electrónico, divulgue, difunda o comercialice información de TARJETAS y/o TARJETAHABIENTES.

3. El OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO habilitará y permitirá procesos de comunicación, solicitud de autorización, procesamiento de transacciones y pagos, que fueren necesarios para

que el AFILIADO acepte TARJETAS DE PAGO como medio de pago de transacciones en ambiente de comercio electrónico a través del sitio web del AFILIADO u operado bajo el control del AFILIADO.

4. El AFILIADO acepta y se compromete a:

a) Suministrar a el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO, la información relativa a la actividad que en su sitio web se lleve a cabo, para establecer los parámetros y controles de seguridad que se estimen pertinentes .

b) Notificar las modificaciones realizadas en la integración, incluyendo modificaciones de IP, URL o dominio.

c) Que, el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO podrá incorporar normas técnicas o parámetros de control que juzgue necesarios o convenientes para el cumplimiento del servicio. EL AFILIADO deberá adecuar sus equipos e infraestructura a estas normas dentro de los plazos que establezca EL OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO.

d) Que, al completar las etapas de Desarrollo y Certificación, el comercio afiliado deberá implementar políticas y procesos de monitoreo para garantizar la seguridad y estabilidad del software en ambiente productivo, validando como mínimo:

- DOS: Ataques de denegación de servicio.
- Phishing: Ataques de suplantación de identidad.
- Data entry: Validación de entradas para evitar SQL Injection.
- Exposición de datos sensibles como nombres de los tarjetahabientes, número de documentos de identificación, domicilios, números de tarjeta, CVV2 y contraseñas.
- Ataques con Bot's para validación y/o armado de tarjetas.
- Otros que surjan con los avances de la tecnología.

e) Ser responsable de la entrega de los bienes y/o de la prestación de los servicios comercializados a través de su sitio web, para lo cual deberá implementar y operar un procedimiento de entrega idóneo y seguro.

f) El AFILIADO entiende y acepta que el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO no asume responsabilidad alguna frente al AFILIADO y clientes del AFILIADO, por la continuidad del servicio y los riesgos a los que se encuentra expuesta la infraestructura tecnológica de el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO, su sistema de transferencia electrónica de información, su sistema de pagos y su operación. Esta exención de responsabilidad se extiende entre otras materias, sin limitarse a ellas, a los riesgos tecnológicos derivados de errores lógicos en los aplicativos, paradojas derivadas de su integración, gusanos o virus, sabotaje en los soportes lógicos, bases de datos y otros delitos informáticos, fallas en los equipos de software, interrupciones en el fluido energético o en los servicios de telecomunicaciones asociados a los productos y/o servicios.

g) El OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO define su responsabilidad al ejercicio de las actividades correctivas que razonablemente deben tomarse para restituir la prestación de los productos y/o servicios o hacer frente a las anomalías que pudieren afectarlos, en consecuencia, no se garantizará en ningún momento la disponibilidad plena de su infraestructura tecnológica.

h) El afiliado será responsable por la guarda y protección de las claves, llaves transaccionales, credenciales productivas, códigos de acceso u otra información similar que sea sensible y que se identifique frente a el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO o frente a terceros para operar en ambiente de comercio electrónico, asimismo responderá por los daños y perjuicios que se originen por la divulgación o conocimiento por parte de terceros, o por el uso inadecuado de dicha información.

i) El AFILIADO deberá de forma permanente y eficiente asegurar los controles necesarios para evitar adulteraciones o falsificaciones de su sitio y de todas las actividades conexas al mismo.

j) El OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO podrá incorporar normas técnicas o parámetros de control que juzgue necesarios o convenientes para el cumplimiento del servicio. Por lo tanto, el AFILIADO deberá adecuar sus equipos e infraestructura a estas regulaciones.

k) EL AFILIADO es el único responsable de la entrega y/o prestación en tiempo y forma de los bienes o servicios comercializados a través de su sitio web, para lo cual deberá implementar y operar un procedimiento de entrega o prestación de servicio adecuado y eficiente.



### **Medidas de seguridad en la operación en ambiente de tarjeta no presente**

1. El AFILIADO manifiesta, que conoce que en su operación pueden existir transacciones fraudulentas, ilícitas o análogas a las anteriores ocasionadas por terceras personas, por lo



tanto, el AFILIADO se compromete a tomar las medidas preventivas contenidas en esta cláusula:

- a) Poseer Captcha o ReCaptcha V2 (u otra versión posterior)
- b) Poseer Software de Comercio Electrónico.
- c) Servicio de Hosting
- d) Certificado de Seguridad
- e) Validar si el número de tarjeta es válida (Algoritmo Luhn)
- f) Verificar si la fecha de expiración de la tarjeta es válida
- g) El comprobante de pago y anulación debe contener todos los datos solicitados.
- h) No guarda ningún dato sensible del tarjetahabiente (CVV2, fecha de expiración, nombre)
- i) URL sitio de Producción (<https://>)
- j) Eliminar cualquier directorio, imagen generada por ordenador (CGI) o ejemplo instalado por defecto. Algunos CGIs y programas de ejemplos incorporan funciones que no son necesarias para el correcto funcionamiento del software y abren enormes agujeros de seguridad: Acceso al código fuente de algunos archivos; Lectura de ficheros fuera de directorio raíz; Ejecución remota de comandos bajo la identidad del usuario con que se ejecuta el servidor.
- k) Deshabilitar el listado de directorio: Muchos servidores, cuando no saben qué fichero mostrar al usuario, muestran los que existen en el directorio activo. Todo lo que esté bajo el documento base del servidor ha de ser público, ya que para eso se ubica ahí. Entre los ficheros de cualquier servidor podemos encontrar:
  - l) Archivos de log del cliente Protocolo de Transferencia de Archivos (FTP) que los usuarios usan para actualizar remotamente sus páginas.
  - m) Ficheros de backup con el contenido de subdirectorios completos.

n) Usuario que ejecuta el servidor: Ese usuario no debe ser nunca el administrador del sistema, pero tampoco un usuario genérico. Debe ser un usuario dedicado y sin acceso real al sistema. Además, las páginas HTML nunca deben ser de su propiedad ni debe tener permiso de escritura sobre ellas. Si el usuario que ejecuta el servidor puede escribir en las páginas web y un pirata consigue, a través de cualquier tipo de error, ejecutar órdenes bajo la identidad de dicho usuario, podrá modificar las páginas web sin ningún problema.

o) Comportamientos sospechosos: Prestar atención en ventas voluminosas o de cuantía excesiva, que no sea razonable, cuando el comprador intente realizar el pago con varias tarjetas emitidas dentro y/o fuera de la República de Guatemala; Prestar atención a los montos irracionales de la transacción; Prestar atención en caso el comprador solicite el envío de los bienes adquiridos fuera del municipio o departamento en el que el comercio se encuentra constituido; Prestar atención en caso el comprador consecutivamente realice varios intentos de autorización; Prestar atención en caso el comprador realice pedidos en gran cantidad del mismo artículo o artículos; Prestar atención en caso el comprador solicite el envío a diversas direcciones; Prestar atención en caso el comprador realice transacciones a través de comercio electrónico.

p) El AFILIADO se abstendrá de realizar ventas en caso se presuma que las transacciones no son procesadas por el titular de LA TARJETA.

q) Otras medidas de seguridad por conocerse.

2. El AFILIADO reconoce que la observancia y aplicación de las medidas antes referidas, no garantiza la inexistencia de controversias y de las responsabilidades derivadas, eximiendo al OPERADORES DE MEDIOS DE PAGO de la responsabilidad.

3. El AFILIADO deberá capacitar al personal que realice cobros con TARJETA dentro y fuera de las instalaciones del COMERCIO para que se asegure la observancia de las medidas de seguridad.

4. El AFILIADO reconoce que las medidas de seguridad podrán cambiar en consecuencia de los avances tecnológicos y se compromete a estar actualizado con las medidas de seguridad para no perjudicar sus intereses, ni los intereses de el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO.

5. La plena inobservancia de esta cláusula por parte del AFILIADO, da derecho a el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO de terminar la relación contractual sin responsabilidad para éstos.

 **Legislación aplicable y resolución de controversias**

1. Este contrato se rige y deberá interpretarse de conformidad con las leyes vigentes aplicables de la República de Guatemala; siendo específicamente su naturaleza de carácter mercantil.
2. Toda disputa, controversia, conflicto o reclamación que surjan entre las Partes de este contrato, acuerdo incorporado o por incorporarse y que se relacionen con la formación, validez, obligatoriedad, interpretación, ejecución, incumplimiento o terminación, así como las reclamaciones extracontractuales de este contrato y los efectos que del mismo se deriven, deberán ser resueltos por conciliación de mutuo acuerdo entre las partes y en caso de solución amistosa se deberá hacer constar por escrito; a falta de acuerdo, se resolverá a través de los Centros de Mediación de la República de Guatemala.
3. No obstante, sin excluir la conciliación durante el transcurso de la solución, las partes se podrán someter a arbitraje de derecho de conformidad con el Reglamento vigente de la Comisión de Resolución de Conflictos de la Cámara de Industria de Guatemala, por sus siglas CRECIG, el cual las partes aceptan de forma irrevocable. El laudo no admitirá recurso alguno, salvo el recurso de revisión de conformidad con el Decreto 67 -95 y reformas del Congreso de la República de Guatemala que contiene la Ley de Arbitraje. El laudo arbitral y efectos deberán ser cumplidos de buena fe y sin demora alguna por las partes.
4. El laudo será ejecutable ante el tribunal competente.
5. Si una parte prosigue el arbitraje sabiendo que no se ha cumplido alguna disposición que las partes puedan apartarse o algún requisito del acuerdo de arbitraje, y no exprese su objeción a tal incumplimiento sin demora justificada o, si se prevé un plazo para hacerlo y no lo hace dentro de ese plazo, se entenderá renunciado su derecho a impugnar. Por lo tanto, no podrá solicitar posteriormente la anulación del laudo fundado en ese motivo.
6. El AFILIADO acepta que el arbitraje no será aplicable en los asuntos que se refieran al cobro líquido y exigible de sumas de dinero que asume en virtud de este contrato, derivados de las controversias o disputas que llegarán a originarse dentro de la afiliación. Para el efecto de esta disposición, el AFILIADO acepta que este contrato constituirá documento fehaciente que origina la obligación de pago a favor de l OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO.
7. En conexión al punto anterior, el AFILIADO consiente y acepta la obligación ineludible existente en los saldos o cuentas totales, individualizados y determinados que están contenidos en el (los) registro (s) contable (s) de el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO, con monto líquido y exigible sin condición pendiente de cumplimiento, a favor de el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO.

8. El OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO se reservan presentar o interponer cualquier tipo de acción legal, de conformidad con las vías establecidas en la legislación nacional, por acciones u omisiones del AFILIADO que afecten los intereses de el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO.

9. El AFILIADO renuncia al fuero de su domicilio y se somete a los órganos jurisdiccionales que el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO elijan, señalando como lugar para recibir notificaciones la ubicación designada en este contrato, en donde se tendrán por bien hechas las notificaciones y/o citaciones al AFILIADO.

### **Modificaciones a las disposiciones de este contrato**

1. El AFILIADO acepta que el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO cambie las disposiciones de este contrato y servicio prestado, previa notificación al AFILIADO dentro de un plazo razonable.

2. En caso el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO establezca incrementos de la COMISIÓN no previstos, salvo que dichos incrementos correspondan a prestaciones adicionales susceptibles de ser aceptadas o rechazadas por el AFILIADO, se deberán consignar por separadas en forma específica.

3. La información contenida en este contrato y sus incorporaciones o remisiones se considera íntegra, mientras no sea alterada o modificada a través de vías no establecidas por las partes.

4. LAS PARTES reconocen expresamente que podrán suscribirse solicitudes, anexos o adendas a efecto de ampliar los servicios de procesamiento, los cuales formarán parte integral del presente contrato y que estarán sujetos a los términos y condiciones establecidos en el presente contrato de afiliación.

### **Cesión de derechos**

1. Este contrato y los derechos y obligaciones que de él se derivan, no podrán ser cedidos ni subcontratados, en todo ni en parte, a ningún título, sin el consentimiento expreso, previo y escrito por las partes. No obstante, el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO podrá ceder o transferir total o parcialmente sus derechos u obligaciones en cualquier momento, sin necesidad de previo aviso al AFILIADO.

### Tributos

1. El Afiliado acepta que, previo a la liquidación, el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO realizará la retención del Impuesto al Valor Agregado derivado de las transacciones procesadas, en los casos aplicables.
2. El AFILIADO acepta que es conocedor de su obligación tributaria y exime a el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO de cualquier responsabilidad por incumplimiento de la obligación tributaria frente a la Administración Tributaria de conformidad con la legislación nacional.
3. Esta cláusula no será aplicable en los casos de exenciones, inmunidades o prerrogativas que otorgue la legislación nacional o instrumento internacional ratificado por la República de Guatemala.

### Confidencialidad

1. El AFILIADO se compromete a no usar indebidamente la información que reciba de l OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO y a mantener la información que reciba del OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO en estricta confidencialidad, el que tendrá carácter de Información Confidencial, y no la revelará, publicará o dará a conocer, total o parcialmente, a nadie aparte de sus empleados o consultores que específicamente necesiten conocerla para poder dar cumplimiento este contrato.
2. El AFILIADO será responsable del cumplimiento de las condiciones del Contrato de Afiliación por parte de sus empleados, directores, consultores o afiliados.
3. Para efectos de la presente cláusula se considera como indebido cualquier uso que se le dé a la Información Confidencial distinto del autorizado por el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO. El uso indebido o la revelación de la Información Confidencial serán considerados como competencia desleal y el AFILIADO quedará sujeto a las sanciones legales respectivas. De igual forma, constituirá competencia desleal y violación de este contrato la realización de los actos que se indican la legislación guatemalteca.
4. El AFILIADO, sus empleados o contratistas, reconocen la existencia de las obligaciones a que por razón del Contrato de Afiliación se someten.

5. Toda la información obtenida de una de las partes deberá ser guardada por la otra, siendo ésta última directa y únicamente responsable de los daños y perjuicios, y sujeta a los delitos de Violación y Revelación de Secretos regulados en los artículos doscientos diecisiete (217) al doscientos veinte (220) del Decreto número 17 -73 del Congreso de la República, que contiene el Código Penal y sus reformas, que puedan causar la divulgación no autorizada.

### Notificaciones

1. El OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO remitirá al AFILIADO, la documentación fiscal correspondiente, requerimientos de información relacionados a disputas o controversias, notificaciones y avisos varios, al correo electrónico designado por el AFILIADO, siendo responsable de validar el mismo constantemente, así como de reportar el cambio de correo el caso sea aplicable.

2. Las notificaciones se tendrán por bien hechas, al correo electrónico designado por el AFILIADO, sin responsabilidad de el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO en caso el correo no se encuentre actualizado o ingresen a la bandeja de spam o correo no deseado.

### Autenticación

1. El AFILIADO acepta y reconoce que el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO utilice medios para autenticación del AFILIADO. Por lo tanto, el AFILIADO autoriza a el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO para identificar al AFILIADO a través de los medios idóneos.

### Declaración y aceptación

1. Este contrato se reproduce en una copia electrónica a disposición del AFILIADO.

2. El AFILIADO declara y reconoce que tiene las facultades y autorizaciones necesarias para aceptar estos Términos y Condiciones.

3. El AFILIADO acepta cumplir con todas y cada una de las obligaciones incluidas en los Términos y Condiciones.

4. El AFILIADO declara y reconoce que la información proporcionada es veraz para ser parte del sistema de afiliaciones del OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO, siendo responsable frente a las

autoridades competentes u órganos jurisdiccionales competentes en los casos aplicables.

5. EL AFILIADO es único responsable de la utilización correcta de la afiliación y los servicios que deriven de la misma.

6. El AFILIADO no negará efectos jurídicos, validez o fuerza obligatoria a la manifestación de voluntad del AFILIADO en la aceptación y ratificación de este contrato por la sola razón de haberse hecho en forma electrónica.

7. EL AFILIADO reconoce que la aceptación se realiza en la fecha en la que se realice el registro electrónico a través del medio que dispongan el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO.

8. El AFILIADO reconoce y acepta que estos términos y condiciones tendrán efectos legales y plena validez.

9. EL AFILIADO reconoce que su aceptación y ratificación electrónica de estos términos y condiciones, y los términos y condiciones de los servicios que adquiera relacionados a su afiliación, sustituirán su firma autógrafa por lo que entiende y expresamente acepta que toda operación realizada se entenderá firmada, aceptada y expresamente autorizada en forma legítima por el AFILIADO.

10. El AFILIADO ha leído el presente contrato, quien, enterado de su contenido íntegro, objeto, validez y demás efectos legales, lo ratifico y acepto.

## **Anexo 1: Definiciones**

1. FEE: Es el descuento realizado por el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO al AFILIADO en concepto de mantenimiento y servicios asociados a la afiliación.

2. OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO: Es la entidad “BIPRÁCTICO, Sociedad Anónima” (el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO) encargada de procesar pagos con tarjetas de crédito y/o débito.

3. Afiliado: Es la persona individual o jurídica que, como parte de sus actividades comerciales o profesionales, ofrece al público bienes y/o servicios, constituida dentro del territorio de la República de Guatemala.

4. Afiliación: Es el código numérico que identifica a el AFILIADO dentro de l OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO.
5. Autorización: Es la respuesta brindada por el EMISOR que se materializa a través de un código numérico o alfanumérico, por medio del cual se aprueba una transacción.
6. Beneficiario final: Es la persona individual que tiene posesión o control de un cliente (constituido como persona o estructura jurídica). Esta definición incluye también a las personas que ejercen control efectivo final sobre una persona o estructura jurídica.
7. Cierre: Es el proceso realizado por el AFILIADO a través de un POS u otro medio establecido por el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO, para contabilizar las transacciones procesadas.
8. Contrato: Se refiere a este contrato y sus anexos, así como a cualquier anexo, adenda y / o modificación posterior, siempre que sean acordados por escrito.
9. Controversia o disputa: Es el reclamo que realiza el tarjeta habiente para que se devuelvan los fondos correspondientes, al no reconocer un consumo, cuando se realizan compras con la tarjeta (débito/crédito) a su cargo y bajo su nombre, atribuible a fraude, ilicitud, abuso, mal manejo o un error en el procesamiento de la transacción, por lo tanto, el tarjeta habiente realiza la gestión de reclamo ante la institución emisora de la tarjeta y se inicia el proceso de investigación.
10. Comercio electrónico (e-commerce): Según la Organización Mundial del Comercio, es la producción, publicidad, venta y distribución de productos o servicios a través de las redes de telecomunicaciones.
11. Comisión: Es el costo que el AFILIADO paga a el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO en concepto de los servicios de procesamiento, con base a la categoría o giro comercial.
12. Datos sensibles: Se refiere a los números de documentos de identificación de los tarjeta habientes, domicilios de los tarjeta habientes, números de tarjeta de los tarjeta habientes, CVV2 y contraseñas.
13. Emisor: entidad bancaria autorizada para la emisión, administración y colocación de tarjetas de crédito y/o débito, así como de la aprobación de las transacciones procesadas.
14. Información Confidencial: Es la garantía que la información compartida será protegida para que no sea divulgada sin de el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO.



15. Intendencia de Verificación Especial -IVE-: Es la dependencia de la Superintendencia de Bancos, encargada de velar por el objeto y cumplimiento de las leyes Contra el Lavado de Dinero y para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo.
16. Liquidación: Es el proceso de pago que realiza el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO al AFILIADO de las transacciones aprobadas por el EMISOR.
17. Marca (s): Se refiere a la marca internacional de tarjetas de pago, en el caso particular del presente contrato, Visa o MasterCard, o cualquier otra marca que el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO obtenga a través de licencia futuro.
18. Norma de seguridad de los datos de la industria de tarjetas de pago (Payment Card Industry Data Security Standard (PCIDSS): Es el estándar de seguridad de la industria de tarjetas de pago que busca proteger la información de las TARJETAS.
19. Parámetro transaccional: Es un mecanismo que permite medir, evaluar y monitorear el comportamiento y volumen de facturación del AFILIADO y las transacciones procesadas.
20. Persona (s) expuesta (s) políticamente (PEP): Es la persona individual que desempeña o ha desempeñado un cargo público relevante en Guatemala o en otro país, o aquella persona que tiene o se le ha confiado una función prominente en una organización internacional, así como los dirigentes de partidos políticos nacionales y de otro país que por su perfil está expuesto a riesgos inherentes a un nivel o posición jerárquica.
21. Programas de cumplimiento VISA: Son los programas de seguridad de la información establecidos por Visa, los cuales aplicable a los EMISORES, el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGOES y AFILIADOS para cumplir con las Normas de Seguridad de la Información.
22. Programas de cumplimiento Mastercard: Son los programas de seguridad de la información establecidos por Mastercard, los cuales aplicable a los EMISORES, el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGOES y AFILIADOS para cumplir con las Normas de Seguridad de la Información.
23. Garantía contingente: Es el porcentaje del monto total de las transacciones que se retiene al AFILIADO para garantizar cualquier eventualidad por ilicitud, fraude, abuso en el procesamiento o similares atribuible al AFILIADO, durante un plazo establecido en el contrato y que dicha cantidad total o parcial no será entregada por el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO al AFILIADO en los casos de comprobarse las causas mencionadas.

No obstante, en los casos de comprobar la legitimidad de la transacción, el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO entregarán al AFILIADO la cantidad retenida.

24. Retención del Impuesto al Valor Agregado -IVA-: Es el porcentaje del Impuesto al Valor Agregado (IVA), que el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO en su calidad de agente retenedor autorizado por la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT), se obliga a retener y presentar según la legislación guatemalteca vigente y aplicable, el cual se realizará a cada TRANSACCIÓN efectuada por el AFILIADO.

25. Sucursal: Es la entidad mercantil secundaria o subsidiaria, propiedad del AFILIADO.

26. Tarjeta: Es el instrumento material o digital, nominativo e intransferible, de crédito o débito, el cual contiene dispositivos o medios magnéticos, electrónicos o de otra tecnología, que le permiten al TARJETAHABIENTE realizar el pago de bienes y/o servicios a EL AFILIADO de forma física o virtual.

27. Tarjetahabiente: Es la persona individual o jurídica que previamente ha celebrado contrato de tarjeta de crédito o débito con el EMISOR, en virtud del cual es habilitado para el uso de una línea de crédito o débito a través de una TARJETA.

28. Transacción: Es la operación manual, electrónica o vía de medios tecnológicos, en la cual se utiliza una TARJETA de débito o crédito como medio de pago y que es procesada a través de l OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO y remitida al EMISOR.

29. Tratamiento de datos: Un conjunto de operaciones realizadas en los datos, a través de medios electrónicos, que incluye la recopilación, grabación, organización, almacenamiento, consulta, uso, divulgación legal, restricción, supresión o destrucción de datos.

30. Valor de verificación de tarjeta 2 (Card Verification value 2 -CVV2-): Es el código único de tres dígitos que se encuentra en el panel de firma de las TARJETAS, el cual refuerza la seguridad en una TRANSACCIÓN.

31. Voucher: Es el comprobante físico o electrónico que se emite cuando se realiza una TRANSACCIÓN el cual contiene el valor nominal de venta.



### Anexo 2: Programa de monitoreo de controversias por fraude y otras controversias

- a. El AFILIADO deberá tener y controlar un índice de fraude menor al 0.9% y no exceder de cincuenta mil dólares de los Estados Unidos de América (USD50,000.00) en monto de fraude del total neto de su facturación.
- b. En el caso que el índice de fraude exceda el 0.5% sobre facturación, la MARCA enviará un mensaje de advertencia ( early warning) a el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO, quien informará de inmediato, con el objeto que el AFILIADO tenga un control y pueda dar solución.
- c. No obstante, si AFILIADO excede el índice de fraude de 0.9% sobre facturación y reporta más de USD50,000.00 en monto de fraude, el AFILIADO tendrá que sujetarse al Programa de Monitoreo por Fraude (en lo sucesivo, denominado el “Programa”) que consistirá de la forma siguiente:
- i. En el mes 1, el AFILIADO entrará al plan de remediación antifraude que tiene que presentar dentro de un plazo de 15 días posteriores a la notificación de la entrada al Programa para su aprobación por el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO.
- ii. El OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO deberán analizar y aprobar el plan de remediación. No obstante, el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO podrá rechazar el plan de remediación en los casos que carezca de sustento. Por lo tanto, el AFILIADO deberá presentar el plan de remediación con las recomendaciones de el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO en un plazo no mayor de cinco días, una vez que el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO haya efectuado el rechazo.
- iii. Al ser aprobado el plan de remediación antifraude, en el mes 2, el AFILIADO está obligado a implementar el plan de remediación antifraude con el objeto de disminuir el índice de fraude bajo los requerimientos de la MARCA; sujeto a monitoreo constante de el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO para supervisar dicha implementación y cumplimiento.

#### Penalizaciones

- i. Si, indistintamente, en el mes 3, mes 4 o mes 5, el AFILIADO reincide en el índice de fraude de 0.9% sobre facturación y reporta más de USD50,000.00 en monto de fraude, el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO aplicarán una penalización de USD25,000.00 por cada mes de reincidencia.
- v. Si, indistintamente, en el mes 6, mes 7, mes 8 o mes 9, el AFILIADO reincide en el índice de fraude de 0.9% sobre facturación y reporta más de Q50,000.00 en monto de fraude, el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO aplicarán una penalización de USD50,000.00 por cada mes de reincidencia.

vi. Si, indistintamente, en el mes 10, mes 11 o mes 12, el AFILIADO reincide en el índice de fraude de 0.9% sobre facturación y reporta más de Q50,000.00 en monto de fraude, el OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO aplicarán una penalización de USD75,000.00 por cada mes de reincidencia.

vii. Las penalizaciones quedarán sujetas a la tabla siguiente:

Tabla de control de penalizaciones

Mes	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
USD	0	0	25K	25K	25K	50K	50K	50K	50K	75K	75K	75K

d. EL AFILIADO asumirá de forma subsidiaria la responsabilidad, penalizaciones y montos en el caso que el AFILIADO incumpla con el programa de fraudes, ignore las advertencias de fraude que se realicen o reincida en el índice de fraude establecido.

e. El OPERADOR DE MEDIOS DE PAGO confirmarán al AFILIADO cuando el AFILIADO haya cumplido con el Programa y el índice de fraude haya disminuido por debajo de los índices requeridos por la MARCA.

f. El Programa podrá variar de conformidad con las reglas de la (s) MARCA (S).

g. Los montos de las multas serán en dólares de los Estados Unidos de América.



Teléfono y WhatsApp:  
2215 6021



Correo:  
[atencioncomercios@bi.com.gt](mailto:atencioncomercios@bi.com.gt)