



**Contrato de Servicios para Procesamiento
De Transacciones de Comercio Electrónico entre
BAC International Bank, Inc. y ([ver Summary Box Ecommerce](#)).**

I. Alcance

Este contrato está suscrito entre BAC International Bank Inc. sociedad anónima organizada de conformidad con las leyes de la República de Panamá, inscrita a la ficha 306017 y rollo 47101, del Departamento Mercantil, del Registro Público que en lo sucesivo se denominará “**EL BANCO**” y el abajo, que en lo sucesivo se denominará “**EL AFILIADO**”. Este Contrato regula el servicio de procesamiento del pago de productos y servicios por medio del uso de Tarjetas de Crédito y débito en ambiente de comercio electrónico.

Definiciones

En este “Contrato,” las siguientes palabras o frases, en donde sea que aparecen, tendrán las siguientes definiciones:

I.1. Comercio Electrónico

Comercio Electrónico es la transacción especial realizada en la red global Internet en un sitio Internet propio del comercio, donde “**EL AFILIADO**” carece de la firma del Tarjetahabiente y/o la impresión mecánica o electrónica de la Tarjeta.

I.2. Tarjeta

Tarjeta o Tarjetas son tarjetas de crédito o débito de las marcas MasterCard, VISA, American Express, JCB, Diners Club, Discover Cards y otras marcas procesadas por “**EL BANCO**” que en lo sucesivo se denominarán “**LAS TARJETAS**”.

I.3. Tarjetahabiente

El Tarjetahabiente es el titular físico o legal, dueño de la Tarjeta que se utiliza para hacer compras en el sitio Web de “**EL AFILIADO**”.

I.4. Transacciones de Comercio Electrónico (ambiente tarjeta ausente)

Las Transacciones de Comercio Electrónico son todas aquellas que carecen de algún elemento normalmente requerido para procesar “**LAS TARJETAS**”. Algunos de los elementos de los que carecen las Transacciones de Comercio Electrónico son la presencia de la Tarjeta, presencia del Tarjetahabiente, firma de éste o ingreso de PIN. Este tipo de transacción son realizadas y autorizadas por el Tarjetahabiente, por medio de correo, fax, vía telefónica o Internet.

I.5. Contracargos (reclamos)

Se define como una transacción procesada por “**EL AFILIADO**” que ha sido objeto de rechazo de pago por “**EL BANCO**” que emite “**LAS TARJETAS**” o bien por el tarjetahabiente.



I.6. MPI

CID: Card Identification Number, CAV2: Card Authentication Value; CVC2: Card Validation Code, CVV2: Card Verification Value, CID: Card Identification Number, 4DBC: Four Digit Batch Code.

I.7. CVV2

Medida de seguridad requerida para transacciones de comercio electrónico, representada por tres dígitos pre-impresos en el panel de firma de la tarjeta Visa.

I.8. CVC2

Medida de seguridad requerida para transacciones de comercio electrónico, representada por tres dígitos pre-impresos en el panel de firma de la tarjeta Mastercard.

I.9. AVS

Medida de seguridad que valida la dirección del usuario de la tarjeta.

I.10. 4DBC

Medida de seguridad requerida para transacciones de comercio electrónico, representada por cuatro dígitos pre-impresos en el frente de la tarjeta American Express.

I.11. Key y Key ID

Llaves de seguridad para encriptamiento de transacción provista a “**EL AFILIADO**”.

I.12. Hash

Se refiere a una función o método para generar la clave o llave que representen de manera única y garantiza la autenticidad de la transacción. El hash es el resultado de dicha función o algoritmo.

I.13. Programa 3D Secure

Protocolo de seguridad para transacciones en comercio electrónico implementado por Visa y Mastercard, diseñado con el objetivo de reducir las compras fraudulentas verificando la identidad del comprador durante la transacción en línea.

I.14. Sitio Web

Un sitio Web (en inglés: website) es un conjunto de páginas Web, típicamente comunes a un dominio de Internet o subdominio en la red global Internet.

I.15. Gateway

Puerta de enlace transaccional componente encargado del procesamiento de las transacciones con el afiliado.

I.16. Sucursal Electrónica (SEC)

Sistema Web para el uso de “**EL AFILIADO**” a través de la cual se procesa la conversión a venta y cierre de transacciones para su respectivo pago por parte de “**EL BANCO**”.



I.17. Plataforma de Comercio Electrónico

Herramienta tecnológica suministrada por “**EL BANCO**” a “**EL AFILIADO**” para la realización de transacciones con “**LAS TARJETAS**” en comercio electrónico.

I.18. CAT

Centro de atención telefónica para gestiones de comercios afiliados.

I.19 Sistema Clave

Red electrónica establecida y operando en la República de Panamá, consistente en un sistema de interconexión electrónica bancaria, la cual incluye entre otros servicios, la interconexión electrónica de terminales, los cuales están conectados electrónicamente a un centro de procesamiento de datos administrado por TELERED.

I.20 TELERED

Empresa que opera el sistema de interconexión electrónica bancaria denominado “**Sistema Clave**”.

I.21 Productos de Lealtad

Productos de lealtad son todos aquellos programas o beneficios a los que el tarjetahabiente tiene acceso, una vez se inscriba en los comercios afiliados.

I.22 Transacciones locales

Transacciones que se realizan dentro del territorio nacional.

I.23 Transacciones Internacional

Transacciones que se realizan con clientes o proveedores que se encuentran localizados en otros países o jurisdicciones al momento de realizar dichas transacciones.

I.24 Botón de Pagos Sistema Clave

Botón incorporado en cualquier plataforma digital de un comercio o entidad, mediante la cual se le permite al Tarjetahabiente, realizar pagos, compras en línea (ecommerce) recargas o similares, con tarjeta de débito “**Sistema Clave**” (transacciones electrónicas en ambiente no presente), pagando desde dispositivo móvil, o cualesquiera otro aplicativo digital y/o canal habilitado por “**EL BANCO**”.

I.25 Límite máximo por transacción

Monto máximo permitido para procesamiento en cada transacción.

I.26 Límite máximo acumulado mensual

Monto máximo permitido para procesamiento durante el período de cada mes. Este límite máximo inicia con el monto CERO (B/.0.00) todos los meses.



I.27 Transacción autenticada:

Ocurre cuando en una transacción el comercio participa del programa 3D Secure adicional el tarjetahabiente también participa del programa 3D Secure y además el tarjetahabiente se autentica correctamente al momento de realizar la transacción y finalmente haciendo que la misma contenga el identificador necesario ante la marca para establecer que es una transacción autenticada. En adelante “**Transacción autenticada**” o “**Transacciones autenticadas**”.

I.28. Las Partes

Hace referencia a “**EL AFILIADO**” y “**EL BANCO**” conjuntamente.

I.29. La Parte

Hace referencia a “**EL AFILIADO**” o “**EL BANCO**” individualmente.

II. Afiliación

BAC INTERNATIONAL BANK INC. es una empresa establecida en la República de Panamá dedicada a facilitar la aceptación de diversos productos de pago, no limitados a Tarjetas de Crédito y Débito de las marcas BAC/Credomatic, sino también a las tarjetas de las marcas Mastercard, Visa, American Express, JCB, Discover Cards y otras marcas procesadas por “**EL BANCO**”.

1. Procedimiento de Aceptación

Al efectuar ventas o prestar servicios al amparo de “**LAS TARJETAS**”, “**EL AFILIADO**” se obliga a lo siguiente:

1.1. Obtener Autorización

Previo a la entrega de mercancía como realización de cada venta e independientemente de su monto, “**EL AFILIADO**” debe obtener de “**EL BANCO**” un código de autorización. Este puede obtenerse telefónicamente, mediante una terminal de punto de venta provista por “**EL BANCO**” a través de conexiones directas entre “**EL AFILIADO**” y “**EL BANCO**”, o por medio del sitio electrónico Internet de “**EL AFILIADO**”, o que sean aprobadas o provistas por “**EL BANCO**” o por terceros, también aprobadas por “**EL BANCO**”. Las conexiones directas utilizan redes propietarias o la red global Internet.

1.2. Comprobante de Transacciones de Comercio Electrónico

Las Transacciones de Comercio Electrónico pueden generar comprobantes que carezcan de la firma del Tarjetahabiente y/o de la impresión mecánica o electrónica, también pueden obviar la generación de un comprobante de transacción, mediante la lectura de su banda magnética de la información de la Tarjeta. Cuando un comprobante de transacción no contenga firma del Tarjetahabiente en el espacio establecido para ello, “**EL AFILIADO**” podrá anotar el nombre del tipo de Transacción Especial que ampara la transacción.

“**EL AFILIADO**” debe emitir un comprobante de venta para respaldar cada transacción realizada con “**LAS TARJETAS**” en el caso de Transacciones de Comercio Electrónico, “**EL AFILIADO**” no entregará la mercancía antes de comprobar la compra con copia física de la Tarjeta o documento donde el Tarjetahabiente acepta responsabilidad por el cargo.



1.3. Información, Comprobantes de pago, Reclamos de los Tarjetahabientes para Transacciones de Comercio Electrónico

Para toda Transacción Especial, “**EL AFILIADO**” está obligado a informar al Tarjetahabiente del cargo efectuado a su cuenta, a hacerle llegar, incluyendo por informe electrónico, el comprobante de pago o el comprobante de venta correspondiente, cuando el Tarjetahabiente lo requiera y a atender sus consultas en relación con el monto cargado. “**EL AFILIADO**” deberá resolver a la mayor brevedad los reclamos de los clientes por errores u omisiones, que sean de su responsabilidad. De igual manera, “**EL BANCO**” Deberá resolver los reclamos de los clientes por errores u omisiones que sean de su responsabilidad.

1.4. Reportes de Tarjetas o Comportamientos Sospechosos

“**EL AFILIADO**” debe informar al centro de autorizaciones de “**EL BANCO**”, previo a realizar la transacción, cualquier situación o evento que hagan dudar de su legitimidad y que generen sospechas de que el cliente no es el legítimo propietario de ellas, indicando que está atendiendo un “Código 10” (transacción fraudulenta).

1.5. Información Adicional

Cuando existan dudas respecto de la autenticidad de la transacción, se debe presentar la documentación adicional que “**EL BANCO**” razonablemente pide como mecanismo adicional de verificación.

1.6 Procesamiento de transacciones a través del Botón Sistema Clave

El procesamiento de transacciones electrónicas en ambiente no presente a través del Botón “**Sistema Clave**”, permitirá la aceptación de tarjeta de débito “**Sistema Clave**” para la adquisición de bienes o servicios de “**EL AFILIADO**”.

2. Procedimiento de Liquidación

2.1. Cobro de Transacciones de Comercio Electrónico

“**EL AFILIADO**” no podrá someter a cobro las Transacciones de Comercio Electrónico si el producto o servicio no ha sido apropiadamente enviado o prestado al tarjetahabiente.

2.2. Conversión a Venta y Cobro de transacciones

“**EL AFILIADO**” debe acceder a la SEC de “**EL BANCO**” para convertir a venta las transacciones pendientes y posteriormente ejecutar el proceso de cierre y cobro.

2.3. Cobro de Transacciones convertidas a venta a través de la Plataforma de Comercio Electrónico.

“**EL BANCO**” reembolsará a “**EL AFILIADO**” las transacciones convertidas a venta sólo cuando éste haya hecho el proceso de cierre. “**EL AFILIADO**” se compromete a garantizar que las transacciones sometidas a cobro, vía electrónica, mediante el proceso de cierre, correspondan a las efectivamente realizadas por sus clientes.

“**EL BANCO**” no está obligada a pagar a “**EL AFILIADO**” las transacciones cuyos cierres no hayan sido realizados dentro de los dos (2) días naturales siguientes de la conversión a venta.



2.4. Cobro de Transacciones Procesadas manualmente.

Cuando las conversaciones a venta no se realicen exitosamente desde la SEC de “**EL BANCO**” “**EL AFILIADO**” deberá canalizar a través del CAT en Afiliaciones, una gestión de soporte para que se le aplique el cierre manualmente o presentar a cobro directamente a “**EL BANCO**” o en los puntos de pago por ella indicados, la totalidad de los comprobantes de transacción, dentro de dos (2 días) naturales siguientes a la fecha en la que fueron efectuadas las transacciones. “**EL BANCO**” no está obligada a pagar a “**EL AFILIADO**” los comprobantes de venta que se le presenten luego de este término y tendrá derecho a recuperar los mismos de pagos futuros por efectuar a “**EL AFILIADO**”, si éstos no fueron pagados.

2.5. Verificación de Pagos

“**EL AFILIADO**” se compromete a verificar que los pagos efectuados por “**EL BANCO**”, corresponden a los montos indicados en los comprobantes de cierre electrónicos o en los comprobantes de transacción presentados a cobro con “**EL BANCO**” y a reclamar alguna diferencia que hubiere en un plazo no mayor a siete (7) días naturales siguientes, a partir de la fecha del cierre o de la presentación de los comprobantes de venta, en cuyo caso deberá proporcionar la documentación necesaria para realizar las verificaciones correspondientes.

2.6. Reembolso de las ventas

“**EL BANCO**” se obliga a abonar en (moneda local o \$) y en el plazo pactados entre ella y “**EL AFILIADO**” y detallados en la cláusula de Cobros y Otras Condiciones, el importe total de los comprobantes de venta presentados por “**EL AFILIADO**”, menos un descuento de ([ver Summary Box Ecommerce](#)) por ciento ([ver Summary Box Ecommerce](#) %) como retribución por los servicios prestados por ella y descontando luego de ellos, las notas de crédito recibidas, así como el valor de cualquier transacción previamente pagada, sobre la cual “**EL BANCO**” posea derecho de recuperación, cualquier impuesto aplicable por el Gobierno de _____, en la actualidad o en el futuro. El pago se efectuará a la cuenta bancaria autorizada por depósito electrónico. El reembolso de ventas realizadas a través de tarjeta de débito “**Sistema Clave**” se realizará únicamente en días laborables.

2.7 Servicio de procesamiento a través del “Sistema Clave”

Declara “**EL AFILIADO**” que se compromete a reconocerle a “**EL BANCO**”, como pago por sus servicios de procesamiento mediante el “**Sistema Clave**”, una suma equivalente a del importe de cada pago y/o transacción que efectúe cualquier tarjetahabiente del “**Sistema Clave**”, de conformidad con el procedimiento aquí acordado. TELERED, quien actúa como agente de pago, queda expresamente autorizado a descontar automáticamente el importe de dicho pago a favor de “**EL BANCO**”, de las sumas que haya de reconocerle a “**EL AFILIADO**” como pagos del “**Sistema Clave**”.

“**EL AFILIADO**” entiende y acepta que “**EL BANCO**” pagará los importes correspondientes, una vez realizados los descuentos de que se trata la presente cláusula, por todas aquellas ventas y/o transacciones válidamente realizadas, de conformidad con lo establecido en este contrato.

Queda entendido, que los pagos a los que se obliga efectuar “**EL BANCO**”, se harán, siempre y cuando, “**EL AFILIADO**” haya cumplido con todos y cada uno de los requisitos establecidos en el presente contrato. “**EL BANCO**”, se reserva el derecho de exigir el reembolso de cualquier suma pagada en el supuesto de que el pago original contenga cualquier irregularidad que le invalide, si tal irregularidad o error es imputable a “**EL AFILIADO**”.



2.8 Procesamiento de transacciones mediante “Sistema Clave”

Declara “**EL AFILIADO**”, que a fin de aceptar tarjeta de débito “**Sistema Clave**” y llevar a cabo el debido procesamiento de pagos y/o transacciones mediante el “**Sistema Clave**”, se compromete a proceder de la siguiente forma:

1. Cualquier pago y/o transacción será procesado utilizando exclusivamente las herramientas previamente aprobadas o suministradas por “**EL BANCO**” el cual debe estar conectado al “**Sistema Clave**” al momento de efectuarse el pago y/o transacción. Queda expresamente entendido que “**EL BANCO**” no será responsable por transacciones que no estén debidamente autorizadas en línea por el “**Sistema Clave**”.
2. Una vez que la tarjeta de débito “**Sistema Clave**” ha sido aceptada, será habilitada para que el Tarjetahabiente del “**Sistema Clave**” digite su Código Personal de Identificación (“Personal Identification Number”), que en adelante denominaremos PIN, cuando éste sea requerido.

3. Responsabilidades del Comercio Afiliado

3.1. Aceptación Indiscriminada

“**EL AFILIADO**” acepta que los poseedores de “**LAS TARJETAS**” le paguen el importe de sus compras, consumos o disfrute de servicios mediante la utilización de éstos. Con respecto, pero sin limitación a otras marcas de tarjeta, al efectivo y a los propios servicios de crédito o cargo de “**EL AFILIADO**”, éste se compromete a ofrecer para los portadores de “**LAS TARJETAS**” los mismos precios y condiciones y a no mostrar declarar o publicar preferencia alguna por otros medios de pago.

3.2. No Cobrar la Comisión

“**EL AFILIADO**” no cargará a los Tarjetahabientes el porcentaje de descuento que “**EL BANCO**” le cobra por el uso de sus servicios, ni establecerá políticas de precios o descuentos que de alguna manera discriminen el uso de “**LAS TARJETAS**” u otros productos de pago procesados por “**EL BANCO**”, frente a otros medios de pago. “**EL BANCO**” podrá dar por terminado este Contrato con “**EL AFILIADO**” por el incumplimiento de esta cláusula.

3.3. Cobro respaldado por venta de bienes/servicios

“**EL AFILIADO**” no presentará 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 la solicitud de afiliación y el propietario de “**LAS TARJETAS**”.

3.4. No Simular Ventas ni Autofinanciarse

“**EL AFILIADO**” no simulará, en ninguna circunstancia, la realización de una venta en su propio establecimiento, mediante la utilización de tarjetas emitidas a favor de “**EL AFILIADO**”, del propietario de “**EL AFILIADO**” o de terceras personas relacionadas con él para propósitos tales como, no limitados a obtener dinero en efectivo.



3.5. No participar en Fraudes

“EL AFILIADO” no efectuará una venta al amparo de “LAS TARJETAS” a sabiendas de que son fraudulentas, ilícitas o que la transacción no ha sido autorizada por el legítimo propietario de la Tarjeta. Al respecto, “EL AFILIADO” además será responsable por las acciones de su personal.

3.6. No pedir Compra Mínima

“EL AFILIADO” no requerirá un monto mínimo de compra por debajo del cual, se rehúse a aceptar “LAS TARJETAS” como medio de pago.

3.7. No Fraccionar Transacciones

“EL AFILIADO” no fraccionará por ningún motivo ni circunstancia una misma venta en varias transacciones, con el objetivo de obtener de “EL BANCO” varias autorizaciones que totalice el valor de la venta.

3.8. No Entregar dinero en efectivo ni Cambiar cheques respaldándose en Las Tarjetas

“EL AFILIADO” no suministrará a los usuarios de “LAS TARJETAS”, dinero en efectivo o cheques de viajero ni cambiará cheques personales de los usuarios, garantizándose para ello en “LAS TARJETAS”.

3.9. No Almacenar información Sensible del Tarjetahabiente

Con excepción de los documentos requeridos por la cláusula 5.4., “EL AFILIADO” y se compromete a no retener, guardar, grabar o archivar en beneficio propio o ajeno, los datos que contenga “LAS TARJETAS” de crédito o débito del Tarjetahabiente y a no divulgar la información de las negociaciones que se efectúen en el comercio, haciéndose responsable por el incumplimiento de la confidencialidad. “EL AFILIADO” y “EL BANCO” se comprometen a respetar este compromiso, aunque haya terminado el Contrato.

3.10. No transferir Uso de la Afiliación y Plataforma de Comercio electrónico

“EL AFILIADO” no facilitará la afiliación ni prestará el equipo electrónico o manual ni la plataforma de comercio electrónico suministrada por “EL BANCO” a terceras personas o comercios no afiliados, para que puedan efectuar ventas de sus bienes o servicios recibiendo como pago “LAS TARJETAS”.

“EL AFILIADO” indemnizará a “EL BANCO” por toda o contra toda responsabilidad que emane de la posesión, operación, control o uso de los equipos y comprobantes de transacción o papelería que se le hayan asignado, al igual que por cualquier incumplimiento deliberado o culposo de las prohibiciones establecidas en este Contrato; así como de cualquier acción dolosa realizada por el personal de su negocio. “EL AFILIADO” es responsable financieramente por los reclamos presentados por los Bancos Emisores de “LAS TARJETAS” o por las pérdidas que se deriven de cualquier violación o incumplimiento del Contrato por su parte.

3.11. Actividades Prohibidas

“EL AFILIADO” no podrá por ningún motivo ni circunstancia procesar a través de “EL BANCO”. Una venta que provenga de las siguientes actividades:

- Transacciones de Fichas de Casino o apuestas de cualquier índole.
- Productos o servicios que atenten contra la propiedad intelectual.

- Pornografía.
- Presentaciones de escenas sexuales donde no medie el consentimiento de una de las partes involucradas.
- Bestialidad (relaciones sexuales entre seres humanos y animales).
- Cualquier venta o servicio que “EL BANCO” a su discreción considere inaceptable o que atente contra el buen nombre de esta.

3.12. Actividades Especiales

Para que “EL AFILIADO” pueda brindar sus productos a través del procesamiento electrónico de “LAS TARJETAS” deberá cumplir con la firma de los documentos o con los procedimientos adicionales que “EL BANCO” le solicite y que le sean notificados por vía telefónica, correo electrónico o por escrito en el caso de las siguientes actividades especiales:

- Venta de productos farmacéuticos de cualquier naturaleza.
- Licores.
- Tabaco o productos derivados de este en cualquiera de sus posibles presentaciones.

En el caso de las actividades especiales listadas en la presente cláusula, “EL AFILIADO” se compromete a no vender sus productos a menores de edad y a contar con los permisos y reglamentos que exigen las leyes de la República de Panamá, relacionadas con el producto que comercializa. De igual forma “EL AFILIADO” se compromete a realizar la venta y distribución de su producto únicamente dentro del territorio nacional.

3.13 Casos excepcionales de resguardo de la información

En casos excepcionales en donde se deba almacenar información de tarjetas de crédito y/o débito, “EL AFILIADO” se obliga a no utilizar, no divulgar ni remitir a ningún tercero, información sensible u otra información grabada, codificada o que de cualquier otra manera contengan “LAS TARJETAS”, para ningún propósito que no sea exclusivamente completar la transacción. Toda información, documentación o material que “EL AFILIADO” requiera almacenar para efectos fiscales o de control y que contengan nombres de tarjetahabientes, números de cuenta y/o tarjeta u otra información relacionada con medios de pago, impresa, grabada, codificada o que de cualquier otra manera contengan “LAS TARJETAS”, incluyendo, sin limitación, recibos de venta, recibos de transacción de crédito, contratos de alquiler de autos u otros convenios, así como copias carbón, debe ser custodiada en un área segura, limitada a personal autorizado y, antes de descartarlos, destruir estos datos de manera fehaciente siendo que no se puedan leer ni extraer información.

3.14 Responsabilidad

En caso de existir reclamos de tarjetahabientes o terceros, o existir fraudes en contra de ellos, ocasionados por sustracción de información sensible de tarjetas de crédito y/o débito procesadas en “EL AFILIADO”, siempre y cuando “EL BANCO” determine que “EL AFILIADO” ha actuado de manera fraudulenta o dolosamente, o ha sido negligente en la implementación de medidas preventivas o tiene sistemas vulnerables para cumplir con las medidas de seguridad establecidas en el presente contrato, “EL AFILIADO” se obliga a mantener indemne a “EL BANCO” y acepta que responderá de todas las multas, penalidades y daños y perjuicios que pudieren llegar a ser declaradas,



como también restituir los montos sustraídos de forma fraudulenta. El anterior incumplimiento por parte de “**EL AFILIADO**” también dará derecho a “**EL BANCO**” para terminar unilateralmente, y sin indemnización alguna, el presente Contrato. Además, “**EL AFILIADO**” acepta que en caso de darse estos supuestos y deba “**EL BANCO**” pagar algún monto por concepto de multas, penalidades o daños y perjuicios, y montos sustraídos de forma fraudulenta, podrá “**EL BANCO**” compensar legalmente dichos montos con los facturados por “**EL AFILIADO**”, aplicando el rebajo correspondiente ya sea a la facturación o a una cuenta BAC a nombre de “**EL AFILIADO**”.

3.15 Uso de Ambiente electrónico, Violación e Incumplimiento del Contrato

“**EL AFILIADO**” no facilitará la afiliación ni prestará el ambiente electrónico o manual suministrado por “**EL BANCO**” a terceras personas o comercios no afiliados, para que puedan efectuar ventas de sus bienes o servicios recibiendo como pago “**LAS TARJETAS**”. “**EL AFILIADO**” deberá utilizar la afiliación exclusivamente para las actividades del negocio de su propiedad, absteniéndose de permitir su uso a terceros. “**EL AFILIADO**” es responsable por cualquier incumplimiento deliberado o culposo de las prohibiciones establecidas en este contrato; así como de cualquier acción dolosa realizada por el personal de su negocio. “**EL AFILIADO**” es responsable financieramente por los reclamos presentados por los Bancos Emisores de “**LAS TARJETAS**” o por las pérdidas que se deriven de cualquier violación o incumplimiento del contrato por su parte.

3.16 Comercio Electrónico con herramientas aprobadas

“**EL AFILIADO**” realizará transacciones de Comercio Electrónico exclusivamente con herramientas previamente aprobadas o suministradas por “**EL BANCO**”. El incumplimiento de esta disposición le da el derecho a “**EL BANCO**”, a terminar este servicio sin ninguna responsabilidad de su parte, asumiendo “**EL AFILIADO**” los daños y perjuicios que se occasionen.

4. Devoluciones

4.1. Procedimiento de Devoluciones

En caso de devolución por el Tarjetahabiente de productos o servicios no recibidos que fueron adquiridos mediante “**LAS TARJETAS**”, “**EL AFILIADO**” no hará reembolso de efectivo al tarjetahabiente, sino que acreditará la suma a la misma Tarjeta que el cliente utilizó para realizar la compra en el sitio Web en la misma moneda, para lo cual debe presentar a “**EL BANCO**” una nota firmada y fechada que indique el número de afiliado, el número de Tarjeta y el monto por acreditar.

En los casos en que la transacción a devolver proceda de una Transacción de Comercio Electrónico y previo acuerdo con “**EL BANCO**”, “**EL AFILIADO**” podrá realizar la devolución de esta transacción mediante la plataforma de comercio electrónico que “**EL BANCO**” le haya habilitado.

4.2. Responsabilidad de las devoluciones/Error de digitación

El monto de las devoluciones aplicadas a los Tarjetahabientes, que hayan sido realizadas en la plataforma de comercio electrónico o solicitadas mediante notas enviadas a “**EL BANCO**”, serán responsabilidad de “**EL AFILIADO**”, a quien “**EL BANCO**” debitará de futuros pagos, tal cual se establece en la cláusula Derecho de Recuperación. En caso de error en la digitación de este en perjuicio del Tarjetahabiente, “**EL AFILIADO**” se compromete a devolver a su cliente el monto correcto de la transacción.



4.3 Recuperación sobre montos de Devoluciones

Cuando "**EL AFILIADO**" no presente facturación suficiente para soportar el débito por el monto de las devoluciones, expresamente autoriza a "**EL BANCO**", a recuperar el monto debitando la(s) cuenta(s) bancaria(s), que "**EL AFILIADO**" haya autorizado para el pago de las liquidaciones.

5. Cargos Rechazados y Reclamos

5.1. Responsabilidad de Pago

"**EL BANCO**" podrá negarse a abonar el importe de los comprobantes de venta o de transacciones procesadas electrónicamente cuando juzgue que éstos no se ajustan a las disposiciones, procedimientos y regulaciones que aparecen en este Contrato o que sean aplicables en virtud de leyes o reglamentos que regulen la materia objeto de este Contrato, aún cuando se haya brindado un código de autorización y en ocasiones anteriores haya pagado documentos con características semejantes. "**EL BANCO**" también podrá negarse a pagar el importe de los comprobantes que a juicio de esta tengan indicios racionales que las respectivas operaciones son fraudulentas o ilegítimas, aunque el centro de autorizaciones haya brindado un código de autorización. Los comprobantes que así se paguen estarán sujetos al derecho de recuperación establecido en la cláusula Derecho de Recuperación. Esto no podrá en ningún caso interpretarse como concesión a "**EL AFILIADO**". "**EL BANCO**" podrá retener a su discreción el pago de cualquier transacción o transacciones, por un período mínimo de ciento ochenta (180) días, mientras se realizan las revisiones correspondientes. Luego de haberse cumplido el tiempo señalado, "**EL BANCO**" podrá liberar el pago, siempre que no se hayan recibido reclamos de los tarjetahabientes.

5.2. Recuperación

Si el propietario de la tarjeta no acepta o rechaza la transacción efectuada por el mismo propietario en el sitio Web de "**EL AFILIADO**" y esta transacción no ha sido certificada en el programa de 3D Secure, "**EL AFILIADO**" por este acto acepta que "**EL BANCO**" recupere el valor total de la transacción, así mismo acepta que se debite de futuros pagos o por los mecanismos que "**EL BANCO**" estime convenientes.

5.3. Cobros de buena fe

"**EL BANCO**" podrá a su conveniencia ofrecerle a "**EL AFILIADO**" el servicio de cobro por buena fe de estas transacciones. Este servicio no constituye una garantía de recuperación de los montos de estas transacciones.

5.4. Comprobante no suprido

En el caso de procesamiento de Transacciones de Comercio Electrónico, "**EL AFILIADO**" deberá suministrar a "**EL BANCO**" un registro documental o electrónico de la transacción. "**EL AFILIADO**" debe suministrar información relacionada con las transacciones, por un período no menor a los últimos dieciocho (18) meses.

A solicitud de "**EL BANCO**", "**EL AFILIADO**" deberá entregar la información en un plazo no mayor a tres (3) días hábiles siguientes para que pueda resolver los reclamos de los Tarjetahabientes. Si "**EL AFILIADO**" se negare a suministrar dicha información o por cualquier otra causa no lo entrega a "**EL BANCO**" en ese plazo, deberá asumir el importe del reclamo y para ello autoriza expresamente a "**EL BANCO**", a compensar el monto que resulte del mismo, debitándolo de pagos futuros originados en transacciones normales.



5.5. Reclamos

El motivo de reclamo no limita a “**EL BANCO**” para requerir a “**EL AFILIADO**” respaldo, soporte, información, facturas, cartas explicativas sobre las transacciones que sean sometidas al proceso de contracargos. Si “**EL AFILIADO**” se negare a suministrar dicho comprobante o por cualquier otra causa no lo entrega a “**EL BANCO**”, deberá asumir el importe del reclamo y para ello autoriza expresamente a “**EL BANCO**”, a compensar el monto que resulte del mismo, debitándolo de pagos futuros originados en transacciones normales.

5.6. Reclamos por Fraude

Si “**EL AFILIADO**” se inscribe al programa 3D Secure y cumple con el correcto proceso de certificación y validación, y las transacciones procesadas son “**Transacciones autenticadas**”, no serán objeto de reclamo por motivo de fraude; esto no exime a “**EL AFILIADO**” de su responsabilidad por otros reclamos por motivos de contracargo. “**EL BANCO**” tendrá la potestad de establecer o confirmar a “**EL AFILIADO**” si una transacción fue o no autenticada según las políticas de las marcas, y lineamientos de “**EL BANCO**”. Para esto “**EL BANCO**” utilizará las herramientas y sistemas necesarios que le permitan la correcta identificación de estas de manera que la información pueda ser utilizada en todo proceso de contracargo que surja como resultado de este contrato.

5.7. Tarjetas no cubiertas con el programa 3D Secure

Las transacciones procesadas por “**EL AFILIADO**” que se realicen a través de tarjetas prepagadas Visa o Mastercard, a través de tarjetas Business de Mastercard, no estarán cubiertas por el programa 3D Secure, por lo que estas transacciones, podrán ser objeto de reclamo por motivo de fraude. De igual forma, todas las actividades prohibidas detalladas en la cláusula 3.11, tampoco estarán cubiertas por el programa 3D Secure.

6. Límites para procesamiento de Transacciones de Comercio Electrónico

El pago de Transacciones de Comercio Electrónico por parte de “**EL BANCO**” estará sujeto a un monto máximo de ([ver Summary Box Ecommerce](#)) dólares de los Estados Unidos de América (USD\$ ([ver Summary Box Ecommerce](#)) por transacción y a un acumulado mensual máximo de ([ver Summary Box Ecommerce](#)) dólares de los Estados Unidos de América (USD\$ ([ver Summary Box Ecommerce](#)) reservándose “**EL BANCO**” el derecho de no pagar transacciones de este tipo por sumas mayores a las establecidas. El número de transacciones por Tarjeta permitido por “**EL BANCO**” no será mayor de

_transacción(es) en un lapso de veinticuatro (24) horas. Además “**EL BANCO**” se reserva el derecho de modificar estos límites cuando estime conveniente.

7. Requisitos y Seguridad del Sitio Web de “EL AFILIADO**”**

7.1. Requisitos Generales del sitio Web de “EL AFILIADO**”**

El sitio Web (página Web) de “**EL AFILIADO**” debe contener Políticas de Devolución, Políticas de Envío, cancelación, Políticas de Privacidad y cumplir con las Políticas de Seguridad que establezca “**EL BANCO**”. Mantener el sistema de seguridad SSL (Secure Socket Layer) con un mínimo de bits solicitado por “**EL BANCO**”, (quedando a criterio de “**EL BANCO**” solicitarle al comercio un SSL de mayor capacidad de acuerdo a las nuevas necesidades en materia de seguridad), el cual asegura que los datos entre “**EL BANCO**” y “**EL AFILIADO**” viajen encriptados,



además debe incorporar los logos de las marcas de “**LAS TARJETAS**” representadas por “**EL BANCO**” y los logos oficiales del programa 3D Secure para las marcas Visa y Mastercard.

7.2. Requisitos Técnicos y Funcionales del sitio Web de “EL AFILIADO”

El sitio Web (página Web) de “**EL AFILIADO**” debe capturar y enviar los datos de verificación de dirección (AVS) y tarjeta (Verificador de Autenticidad de Tarjeta). Estos datos capturados serán canalizados a través de los parámetros requeridos a enviar en la trama de autorización. “**EL AFILIADO**” debe capturar la respuesta de validación y autorización suministrada por las marcas desde el ente emisor de “**LAS TARJETAS**” hacia “**EL BANCO**”. “**EL AFILIADO**” es responsable de parametrizar en el “gateway” los criterios de aceptación o rechazo de transacciones para AVS y CVV.

Para las transacciones “3D Secure” deberá implementarse y utilizarse los métodos de autenticidad de autorizaciones y respuestas. El MPI de “**EL AFILIADO**” deberá utilizar las llaves de seguridad (usuario, contraseña y/o key y key_id) para generar el “Hash” de autorización y respuesta brindados por “**EL BANCO**” en la especificación técnica.

7.3. Seguridad del Sitio Web de “EL AFILIADO”

“**EL AFILIADO**” es responsable por el adecuado nivel de seguridad de su sitio Web y es de su total competencia evitar que terceros accedan, obtengan y manipulen información relevante y relacionada al procesamiento de las ventas realizadas con “**LAS TARJETAS**” durante o después de la vigencia de este contrato.

“**EL AFILIADO**” es responsable de garantizar la autenticidad de las transacciones enviadas y recibidas a través de Internet, con las especificaciones de algoritmo de encripción brindados por “**EL BANCO**”.

“**EL AFILIADO**” es responsable de proteger el usuario y contraseña de acceso al gateway, así como encriptar y ocultar las llaves de encriptación “Key y key_id” para evitar que sean obtenidas por terceros que las puedan manipular.

8. Herramientas y Plataforma de Comercio Electrónico

“**EL BANCO**” suministrará a “**EL AFILIADO**” las herramientas y plataforma de comercio electrónico que se emplearán para el debido procesamiento de las “**LAS TARJETAS**”. “**EL AFILIADO**” permitirá y asistirá a cualquier persona(s) autorizada(s) por “**EL BANCO**” a ingresar a sus instalaciones a cualquier hora razonable para inspeccionar dichos equipos o plataforma de comercio electrónico, repararlos, sustituirlos o retirarlos cuando estime que éstos no estén siendo utilizados adecuadamente.

“**EL BANCO**” es en todo momento la propietaria de las herramientas y plataforma de Comercio Electrónico suministrados por ésta, así como de los formularios de comprobantes de venta, remisiones y demás papelería y dispositivos que contengan los nombres o logotipos de “**EL BANCO**” o de las marcas de “**LAS TARJETAS**” comprendidas en este Contrato.

8.1. Capacitación sobre el uso de la plataforma de Comercio Electrónico.

“**EL BANCO**” impartirá a su discreción capacitación y entrenamiento al personal designado por “**EL AFILIADO**” sobre las herramientas y plataforma de comercio electrónico que se emplearán para el debido procesamiento de las “Las Tarjetas”. “**EL AFILIADO**” tendrá la responsabilidad de encargarse de los elementos logísticos necesarios para que el personal designado por “**EL BANCO**” imparta las capacitaciones y entrenamientos.



8.2 Propiedad de Plataforma de comercio electrónico/Desperfectos Plataforma de comercio electrónico.

“**EL AFILIADO**” recibe la plataforma de comercio electrónico en calidad de uso, única y exclusivamente para el procesamiento de transacciones en su sitio Web, según lo establecido en los incisos anteriores, debiendo informar a “**EL BANCO**” de cualquier desperfecto que sufra, con el fin de que sea ésta la que disponga de su revisión o reparación. La plataforma de comercio electrónico bajo arrendamiento o préstamo es propiedad exclusiva de “**EL BANCO**”; por lo tanto “**EL AFILIADO**” autoriza al personal debidamente identificado de “**EL BANCO**”, para que en cualquier momento razonable cuando lo requiera “**EL BANCO**” durante horas de operación, puedan inspeccionarlo o retirarlo en caso de vencimiento de este Contrato o cuando “**EL BANCO**” lo considere pertinente.

8.3 Responsabilidad de Uso de Plataforma de Comercio Electrónico

La plataforma de comercio electrónico instalada en el sitio Web de “**EL AFILIADO**” estará bajo el riesgo y la responsabilidad de éste, quien deberá custodiarlo y utilizarlo de manera responsable y se abstendrá de hacer cambios en su instalación o en su programación, comprometiéndose a notificar de inmediato a “**EL BANCO**” de cualquier falla que pudiera llegar a tener.

“**EL AFILIADO**” protegerá las herramientas electrónicas, claves de accesos y configuraciones entregadas por “**EL BANCO**” como parte de la plataforma de comercio electrónico, las cuales serán de uso exclusivo de “**EL AFILIADO**” para realización de comercio electrónico.

8.4 Devolución de Equipo, Herramientas y Plataforma de Comercio Electrónico

Al término del Contrato de afiliación o cuando “**EL BANCO**” lo considere pertinente, “**EL AFILIADO**” deberá devolver a “**EL BANCO**” todo equipo, herramientas y/o plataforma de comercio electrónico que ésta le haya suministrado, así como los originales de los comprobantes de ventas de los últimos dieciocho (18) meses.

9. Cobros y Otras Condiciones

9.1. Comisión

Por concepto de reembolso a “**EL BANCO**” por servicios prestados, “**EL AFILIADO**” acepta pagar una tasa de descuento denominada comisión, en base a la marca, la cual será equivalente a ([ver Summary Box Ecommerce](#)) ([ver Summary Box Ecommerce %](#)) sobre el total facturado. La Comisión será descontada de la facturación antes de reembolsársela a “**EL AFILIADO**” de acuerdo con la cláusula de Reembolso de Ventas. No obstante, lo establecido anteriormente, “**El Afiliado**” acepta pagar una tasa de descuento denominado comisión en base al origen de la transacción, la cual será equivalente a: ([ver Summary Box Ecommerce](#)) ([ver Summary Box Ecommerce %](#)) para transacciones locales y ([ver Summary Box Ecommerce](#)) ([ver Summary Box Ecommerce %](#)) para transacciones internacionales.

9.2. Plazo de Pago

“**EL BANCO**” le reembolsará la facturación a “**EL AFILIADO**” en un plazo de ([ver Summary Box Ecommerce](#)) (____) horas después de realizado el cierre electrónico o de haberse presentado al cobro los comprobantes de venta.



9.3. Cuota de inscripción

“EL BANCO” cobrará a “EL AFILIADO” una cuota de inscripción, que se aplicará una sola vez, de ([ver Summary Box Ecommerce](#)) Dólares de los Estados Unidos de América (USD).

9.4. Cuota Mensual de Mantenimiento

“EL BANCO” cobrará a “EL AFILIADO” una cuota mensual por concepto de mantenimiento y actualización del programa 3D Secure de ([ver Summary Box Ecommerce](#)) Dólares de los Estados Unidos de América (USD).

9.5. Cuota por transacción

“EL BANCO” cobrará a “EL AFILIADO” una cuota por transacción de ([ver Summary Box Ecommerce](#)) dólares de los Estados Unidos de América (USD ([ver Summary Box Ecommerce](#)) en Clave y una cuota por transacción de ([ver Summary Box Ecommerce](#)) dólares de los Estados Unidos de América (USD ([ver Summary Box Ecommerce](#)) en otras marcas.

9.6. Cuota por uso de Plataforma de Comercio Electrónico

“EL BANCO” cargará a “EL AFILIADO”, una cuota de ([ver Summary Box Ecommerce](#)) dólares de los Estados Unidos de América (USD ([ver Summary Box Ecommerce](#))). Bajo concepto de arrendamiento por el uso de la Plataforma de Procesamiento de Comercio Electrónico instalada en su sitio Web.

9.7. Cobros Misceláneos

“EL BANCO” se reserva el derecho de efectuar cobros de cargos por servicio en los siguientes conceptos: manejo de reclamos, emisión de cheques, contracargo perdido, TEF (transferencia electrónica de fondos) a otros bancos, alquiler de equipo y publicidad, entre otros, previa notificación a “EL AFILIADO” con diez (10) días de anticipación.

9.8 Condiciones de Tasa Cero

“EL BANCO” se compromete a proporcionar un nuevo código de afiliado por cada plazo al que desee vender sus productos “EL AFILIADO”. De igual forma “EL BANCO” se compromete a los cobros de las cuotas a los tarjetahabientes, así como del pago del monto total menos la comisión pactada a “EL AFILIADO”. Por otra parte “EL AFILIADO” se compromete a que los precios de los bienes y servicios que se vendan durante esta promoción no sean superiores a los precios al contado. “EL AFILIADO” acepta que el plazo mínimo de financiamiento no podrá ser inferior a los tres (3) meses.

9.9 Comisión de Tasa Cero

“EL AFILIADO” se compromete a cancelarle a “EL BANCO” una comisión equivalente por las ventas bajo esta modalidad: ([ver Summary Box Ecommerce](#)) para el plazo de 3 meses, ([ver Summary Box Ecommerce](#)) para el plazo de 6 meses, ([ver Summary Box Ecommerce](#)) para el plazo de 9 meses, ([ver Summary Box Ecommerce](#)) para el plazo de 12 meses, ([ver Summary Box Ecommerce](#)) para el plazo de 18 meses, ([ver Summary Box Ecommerce](#)) para el plazo de 24 meses, ([ver Summary Box Ecommerce](#)) para el plazo de 36 meses. Esta comisión será deducida del monto a cancelar en cada transacción y no podrá ser trasladada al Tarjetahabiente.

10 Plazo, Terminación y Cláusulas Sobre vivientes

El plazo del presente contrato es indefinido, por lo tanto, podrá darse por concluido mediante aviso escrito presentado por cualquiera de las partes, surtiendo sus efectos a quince (15) días después de recibida dicha notificación. El derecho de recuperación de las transacciones que se efectuaron durante la vigencia de este Contrato, establecido en la cláusula Derecho de Recuperación, y la obligación de confidencialidad, sobrevivirá a la terminación del mismo.

11. Responsabilidad Fiscal y Legal

11.1. Responsabilidad Fiscal

“**EL AFILIADO**” es quien asume la responsabilidad de todas las cargas, tributos, impuestos o tasas de cualquier naturaleza que sean impuestas por autoridades competentes en el país, sobre las ventas o servicios cobrados por los medios descritos en la cláusula Procedimiento de Aceptación.

11.2. “EL AFILIADO” es responsable por sus productos y servicios

Queda especialmente convenido por ambas partes, que “**EL BANCO**” no es responsable por la calidad de los productos y/o servicios que comercializa “**EL AFILIADO**” y que las garantías de dichos productos y/o servicios serán otorgados única y exclusivamente por “**EL AFILIADO**”.

11.3. Responsabilidad Legal

“**EL AFILIADO**” exonera de toda responsabilidad civil y penal a “**EL BANCO**” por cualquier tipo de irregularidad relacionada con las transacciones y que sea imputable al Tarjetahabiente por un mal uso de su tarjeta, así mismo “**EL AFILIADO**” exonera de toda responsabilidad a “**EL BANCO**” por la falta de pago y liquidación de las transacciones cobradas, producto de fallas tecnológicas o eventos de fuerza mayor que lo impidan, siendo estas situaciones ajenas a “**EL BANCO**”.

11.4. Regulaciones de las marcas

“**EL AFILIADO**” acepta que será responsable por las irregularidades o incumplimientos que resulten de su negligencia o falta de control ante el procesamiento de las transacciones objeto del presente contrato y que den como resultado la aplicación de multas o penalidades ante las regulaciones de las marcas de “**LAS TARJETAS**”. “**EL AFILIADO**” acepta que asumirá el costo de las multas o penalidades que serán descontadas según lo indica la cláusula Derecho de Recuperación.

11.5. Derecho de Recuperación

“**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 estos cargos.

“**EL BANCO**” también podrá ejercer este derecho de recuperación sobre los gastos correspondientes al manejo, investigación, tasa de interés, cumplimientos y arbitrajes internacionales, en donde se certifique el incumplimiento de las disposiciones, procedimientos y regulaciones que contempla este contrato, así como sobre cualquier suma



pagada a “**EL AFILIADO**” en exceso del valor real de los comprobantes, aun cuando tal diferencia no haya sido notada en el momento de presentarlos a cobro.

“**EL AFILIADO**” autoriza a “**EL BANCO**” para que debite directamente de su facturación o de una cuenta BAC a nombre de “**EL AFILIADO**”, mediante el débito a cuenta, cualquier monto, que por cualquier razón y en cualquier tiempo resulte deberle “**EL AFILIADO**” a “**EL BANCO**” como consecuencia de operaciones derivadas del presente contrato o de cualquier otro contrato suscrito entre las partes.

“**EL AFILIADO**” libera de toda responsabilidad a “**EL BANCO**” por razón de los débitos realizados a su cuenta, por reclamos presentados en virtud del presente contrato.

11.6 Plazo vencido

“**EL AFILIADO**” acepta que cualesquiera obligaciones que tengan con “**EL BANCO**”, podrá a opción de “**EL BANCO**” considerarse de plazo vencido, sin requerimiento previo, en caso de:

- a. Incumplimiento de cualquiera de los términos de este contrato.
- b. En caso de que “**EL AFILIADO**” muriese, resultase insolvente o cometiese actos tendientes a la quiebra o la formación de concurso de acreedores.
- c. Si se secuestrasen, embargasen o se interpusieren cualquier otro recurso legal contra las propiedades de “**EL AFILIADO**”.
- d. Si “**EL AFILIADO**” estuviesen o fueran investigado por cualquier autoridad policial, administrativa, de instrucción civil o penal, ya sea en su condición personal o como accionista, director, dignatario de una empresa investigada.
- e. Si “**EL AFILIADO**” suministrara información falsa a “**EL BANCO**”.
- f. En caso de que “**EL AFILIADO**” no presente facturación en un plazo de 30 días.
- g. Por decisión de “**EL BANCO**”.
- h. En caso de que “**EL AFILIADO**” solicite el cierre o inactivación de los productos objeto de este contrato.
- i. Cuando “**EL AFILIADO**” No soporta cada una de las operaciones de acuerdo con las normas fiscales y de contabilidad vigentes o no aporta a la entidad la explicación y/o soportes satisfactorios dentro del tiempo que se le haya señalado.

11.7 Leyes aplicables

En lo no previsto en este Contrato, los conflictos, controversias, diferencias o disputas que se presenten, las partes de común acuerdo establecen que se regirán por las leyes de la República de Panamá.

12. Traslado

“**EL AFILIADO**” no puede ceder o traspasar este Contrato ni los derechos que se derivan de él, a terceros sin el consentimiento escrito de “**EL BANCO**”. “**EL BANCO**” por su parte, queda facultada para cederlo a otras empresas según su conveniencia, sin necesidad de previo ni posterior consentimiento de “**EL AFILIADO**”.

13. Información y tratamiento de datos personales

“**EL AFILIADO**” acepta que la información de su negocio en poder de “**EL BANCO**”, sea comunicada a MasterCard International, VISA Internacional, JCB Cards, Discover o American Express Travel Related Services Company Inc., así como a cualquier otra organización encargada de velar por el funcionamiento de “**LAS TARJETAS**”. La información incluye los siguientes datos: el número de autorización, monto de la transacción, números de afiliado, industria a la que pertenece, si es una transacción manual, electrónica o por Internet, entre otros.

13.1 Consentimiento

Las Partes reconocen que existe regulación vigente en materia de tratamiento y protección de datos personales y que un dato personal es cualquier información concerniente a personas naturales, que las identifica o las hace identificables (los “Datos Personales”). Por este medio el Cliente da su consentimiento a BAC International Bank Inc., sus afiliadas, subsidiarias, sociedades tenedoras y las subsidiarias de estas (todas empresas del grupo “BAC Credomatic”), para que BAC Credomatic pueda almacenar, tratar, consultar, suministrar, entregar, transferir, compartir entre sí, actualizar y dar a conocer, por cualquier medio o procedimiento los Datos Personales recabados y que se recaban con la finalidad de brindarle al Cliente los servicios contratados mediante este documento y ofrecerle los demás servicios suministrados o que pueda suministrar BAC Credomatic. Así mismo los Datos Personales, podrán ser almacenados en Panamá o fuera de Panamá de acuerdo con las facilidades de BAC Credomatic.

13.2 Principios

La regulación vigente en materia de protección de datos personales establece los siguientes principios básicos por los cuales se debe regir esta relación de tratamiento datos: (i) Principio de Lealtad: los datos personales deberán recabarse sin engaño o falsedad y sin utilizar medios fraudulentos, desleales o ilícitos; (ii) Principio de Finalidad: los datos personales deben ser recolectados con fines determinados y no ser tratados posteriormente para fines incompatibles o distintos para los cuales se solicitaron, ni conservarse por tiempo mayor del necesario para los fines de tratamiento; (iii) Principio de Proporcionalidad: solo deberán ser solicitados aquellos datos adecuados, pertinentes y limitados al mínimo necesario en relación con la finalidad para la que son requeridos; (iv) Principio de Veracidad y Exactitud: los datos de carácter personal serán exactos y puestos al día de manera que respondan con veracidad a la situación actual del propietario del dato; (v) Principio de Seguridad de los Datos: los responsables del tratamiento de los datos personales deberán adoptar las medidas de índole técnica y organizativa necesarias para garantizar la seguridad de los datos bajo su custodia, principalmente cuando se trate de datos considerados sensibles, e informar al titular, lo más pronto posible, cuando los datos hayan sido sustraídos sin autorización o haya indicios suficientes de que su seguridad ha sido vulnerada; (vi) Principio de Transparencia: toda información o comunicación al titular de los datos personales relativa al tratamiento de estos deberá ser en lenguaje sencillo y claro, y mantenerlo informado de todos los derechos que le amparan como titular del dato, así como la posibilidad de ejercer los derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición y Portabilidad; (vii) Principio de Confidencialidad: todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales están obligadas a guardar secreto o confidencialidad respecto de estos, incluso cuando hayan finalizado su relación con el titular o responsable del tratamiento de datos, impidiendo el acceso o uso no autorizado; (viii) Principio de Licitud: para que el tratamiento de un dato personal sea lícito, deberá ser recolectado y tratado con el consentimiento previo, informado e inequívoco del titular del dato o por fundamento



legal; y (ix) Principio de Portabilidad: el titular de los datos tiene derecho a obtener de parte del responsable del tratamiento una copia de los datos personales de manera estructurada en un formato genérico y de uso común. BAC Credomatic se garantiza el cumplimiento y apego a estos principios en el tratamiento de los Datos Personales.

13.3 Periodo de Almacenamiento

Salvo para poder cumplir con requerimientos de otras normativas especiales que guarden relación con el almacenamiento de los Datos Personales, estos datos se almacenaran por un periodo de siete (7) años desde el momento que se extinguió la obligación legal de conservar los Datos Personales.

13.4 Derechos

BAC Credomatic reconoce que el Cliente tiene los siguientes derechos: (i) Derecho de Acceso: obtener sus Datos Personales que se encuentren almacenados o sujetos a tratamiento en bases de datos de BAC Credomatic, además de conocer el origen y la finalidad para los cuales han sido recabados; (ii) Derecho de Rectificación: solicitar la corrección de sus datos personales que sean incorrectos, irrelevantes, incompletos, desfasados, inexactos, falsos o impertinentes, a través de los mecanismos de notificación dispuestos en este documento o el ACUERDO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS BANCARIOS firmado por el Cliente; (iii) Derecho de Cancelación: solicitar la eliminación de sus datos personales incorrectos, irrelevantes, incompletos, desfasados, inexactos, falsos o impertinentes; (iv) Derecho de Oposición: por motivos fundados y legítimos relacionados con una situación en particular, negarse a proporcionar sus datos personales o a que sean objeto de determinado tratamiento, así como a revocar su consentimiento; y (v) Derecho de Portabilidad: solicitar una copia de los datos personales de manera estructurada, en un formato genérico y de uso común, que permita ser operado por distintos sistemas. El Cliente podrá ejercer estos derechos en cualquier momento, los cuales son irrenunciables, salvo las excepciones establecidas en leyes especiales.

13.5 Transferencia a Terceros

El Cliente también da su consentimiento para que BAC Credomatic transfiera sus Datos Personales a terceros no relacionados con el grupo BAC Credomatic para que este (i) preste un servicio al Deudor en nombre, por cargo o por cuenta de BAC Credomatic (incluyendo, sin limitación, servicios de atención al cliente o call center, servicios de venta o contratación de productos y servicios bancarios, financieros y crediticios o cualquier otro servicio a través de medios telefónicos, digitales o de cualquier otra naturaleza), (ii) ayude a llevar a cabo transacciones u operaciones del Cliente, (iii) ayude a realizar la apertura, mantenimiento o procesamiento de cuentas del Cliente, (iv) ayude a proteger la confidencialidad o seguridad de los registros o datos del Cliente, (v) ayude a garantizar la seguridad e integridad de las operaciones del Cliente, (vi) realice labores de estadística, análisis, evaluación y control de riesgos, (vii) de cumplimiento a la normativa y regulaciones de conformidad con lo establecido en la Ley 47 de 24 de octubre de 2016 y la Ley 51 del 27 de Octubre 2016 y sus respectivos reglamentos, y reportar los Datos Personales a las autoridades competentes según establecen las antes citadas leyes, (viii) participe de alguna forma en cualquier proceso venta, fusión, cesión o transferencia del negocio, total o parcial, de BAC Credomatic o (ix) realice labores de banco corresponsal, (x) sea necesario para proporcionar los servicios contratados por el cliente cuando estos servicios sean total o parcialmente brindados por un tercero. Igualmente, el Cliente puede solicitar que sus datos sean modificados cuando sean erróneos, inexactos, equívocos o incompletos y el tercero deberá modificarla en el término de cinco (5) días hábiles, contados a partir de la notificación por parte de BAC Credomatic. Estos terceros les deberán someterse



a estándares similares o más robustos en cuanto a temas de protección de datos personales según lo determina la normativa vigente sobre el tema. Esta transferencia a terceros solo ocurrirá cuando se traté de afiliados comerciales para el mejor manejo del producto y los servicios brindados al Cliente.

13.6 Seguridad del Tratamiento de Datos Personales

BAC Credomatic se compromete a proteger los Datos Personales del Cliente de conformidad con las disposiciones establecidas en el Acuerdo para la Gestión del Riesgo de la Tecnología de la Información y el Acuerdo sobre Banca Electrónica, emitido por la Superintendencia de Bancos de Panamá los requerimientos establecidos en las regulaciones de tratamiento de datos personales y en atención a las mejores prácticas internacionales en materia de tratamiento de datos personales.

13.7 Mecanismos de Reclamos

El Cliente podrá presentar sus consultas y reclamos a través de los canales de atención establecidos por BAC International Bank Inc. y estos serán atendidos de conformidad con las regulaciones de tratamiento de datos personales por las cuales serán atendidas a través del Oficial de Protección de Datos o el ejecutivo designado por el BAC International Bank Inc., para tales fines.

En caso de que el Cliente considere que se han vulnerado el ejercicio de sus derechos y que su situación no ha sido apropiadamente atendida por BAC International Bank Inc., de conformidad con lo establecido en el párrafo anterior, este podrá interponer un reclamo ante la Superintendencia de Bancos de Panamá. De ser el caso, el Cliente contará con un plazo de 30 días calendario, los cuales empezarán a contarse a partir de la fecha en que obtuvo respuesta formal por parte de BAC International Bank Inc. o cuando el banco no haya cumplido con resolver la solicitud o reclamo en el plazo correspondiente.

De conformidad con lo establecido en el acuerdo emitido por la Superintendencia de Bancos de Panamá en relación con el tratamiento de datos personales, el Cliente, solo podrá interponer reclamos ante la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información (ANTAI) en el evento que luego de interponer su reclamo ante la Superintendencia de Bancos de Panamá, ésta no emita un pronunciamiento en base al proceso administrativo correspondiente.

14 Cambios al Contrato

“**EL BANCO**” se reserva el derecho de enmendar este contrato en el momento que así lo considere, previa notificación ya sea por escrito, vía telefónica, correo postal, correo electrónico, sucursal electrónica, exhibición de notificaciones en el vestíbulo de “**EL BANCO**” u otro medio afín, los cuales son aceptados por el cliente. Queda entendido que una vez hecha la notificación de que trata el párrafo anterior, “**EL AFILIADO**” tendrá un periodo de diez (10) días calendario para aceptar o rechazar las mismas. Si “**EL AFILIADO**” dejase transcurrir dicho término sin rechazar las modificaciones o adiciones notificadas, se entenderá su silencio como una tácita aceptación de las mismas. Finalmente, queda entendido que el rechazo de dichas modificaciones o adiciones, por parte del cliente, resultará en la terminación inmediata del presente contrato.

15 Domicilio

“**EL AFILIADO**” designa como lugar para atender notificaciones de carácter extrajudiciales y judiciales, el domicilio indicado en la solicitud de afiliación que forma parte de este Contrato. Cualquier cambio del propietario, en el



domicilio, números de teléfono, números de fax, correos electrónicos u otros datos de “**EL AFILIADO**” debe notificarse a “**EL BANCO**”, para la oportuna actualización de su base de datos. Para los efectos derivados de este Contrato señalamos como domicilio especial el de esta ciudad, a cuyos tribunales nos sometemos.

16 Sucursales y Productos Adicionales

Con la firma del presente contrato, “**EL AFILIADO**” autoriza, entiende y acepta, que las sucursales y productos que posterior a la firma del presente contrato “**EL AFILIADO**” habilite, mediante correo electrónico u otro medio aprobado por “**EL BANCO**” quedarán amparados bajo el presente contrato. “**EL BANCO**” también podrá solicitar a “**EL AFILIADO**” que complete nuevos formularios para las afiliaciones de ser necesario, sin embargo, se mantienen los términos y condiciones de este contrato. “**EL AFILIADO**” al estampar su firma en los formularios de activación que “**EL BANCO**” solicite, acepta y se adhiere a todos y cada uno de los términos y condiciones del presente contrato, y autoriza a prestar los servicios o productos, a través de la aceptación de “**LAS TARJETAS**”, como productos de pago. Se incluye, para los efectos de la presente autorización, todos los productos de lealtad.

17 Consentimiento De Cross Selling

El cliente, sea tarjetahabiente, comercio afiliado u otro equivalente, manifiesta expresamente su anuencia para que “**EL BANCO**” pueda compartir la información que suministra para el cumplimiento de los objetivos de este contrato, con otras empresas del mismo Grupo Financiero BAC / CREDOMATIC (tal como está constituido actualmente o en el futuro), con el propósito de promocionar otros productos o servicios comerciales y/o financieros. El cliente indica que la presente autorización la hace conociendo el alcance de sus manifestaciones, y por tiempo indefinido. La posibilidad de compartir información se mandomitendrá incluso aún y cuando la relación contractual o comercial con “**EL BANCO**” haya expirado.

18. Autorización de Referencias de Crédito

Por este medio autorizo(amos) expresamente a “**EL BANCO**”, sus subsidiarias y/o afiliadas, cesionarios o sucesoras, así como cualquier compañía que por operación de cesión, administración o compra de cartera adquiera los derechos del presente contrato, a que de conformidad con lo expresado en el artículo 24 y demás disposiciones aplicables de la Ley 24 de 22 de mayo de 2002, solicite, consulte, recopile, intercambie y transmita a cualquier agencia de información de datos, bancos o agentes económicos informaciones relacionadas con obligaciones o transacciones crediticias que mantengo o pudiera mantener con dichos agentes económicos de la localidad, sobre mi (nuestros) historial de crédito y relaciones con acreedores.

También queda facultada “**EL BANCO**”, sus subsidiarias y/o afiliadas, cesionarios o sucesoras, así como cualquier compañía que, por una operación de cesión, administración o compra de cartera adquiera los derechos del presente contrato, a que solicite y obtenga información de instituciones gubernamentales relacionadas con las obligaciones o transacciones crediticias arriba referidas.

Asimismo, exono(amos) de cualquier consecuencia o responsabilidad resultante del ejercicio de solicitar o suministrar información, o por razón de cualesquiera autorizaciones contenidas en el presente contrato, a “**EL BANCO**” a sus compañías afiliadas, subsidiarias, cesionarios y/o sucesoras, a sus empleados, ejecutivos, directores dignatarios o apoderados, así como cualquier compañía que por una operación de cesión, administración o compra de cartera adquiera los derechos del presente contrato.



19. Validez de la Firma Electrónica

Las Partes expresamente declaran y aceptan que este Contrato es legalmente vinculante y renuncian expresamente a ejercer cualquier derecho a interponer cualquier acción tendiente a invalidar su contenido por el hecho de ser firmado a través de DocuSign o cualquier herramienta tecnológica debidamente aprobada por Las Partes. Las Partes declaran que, en caso de cualquier controversia, el Certificado de Finalización o "Certificate Of Completion" constituirá plena prueba de los hechos que en ellos figuran, salvo que se aporte prueba en contrario. Las Partes reconocen y aceptan que las firmas plasmadas en el presente Contrato son confiables y vinculantes para obligarlas legal y contractualmente en relación con su contenido y tienen la misma validez y los mismos efectos jurídicos de la firma manuscrita. De igual manera, las Partes declaran que los datos de cada firma corresponden única y exclusivamente al firmante, quien tiene capacidad jurídica para comprometer a la Parte firmante.

20. Firmas

En fe de lo anterior, firmamos el presente documento efectivo el ([ver Summary Box Ecommerce](#)) de ([ver Summary Box Ecommerce](#)) de ([ver Summary Box Ecommerce](#)).

En Nombre de “**EL BANCO**”

Nombre de Representante Legal

Gerente General/Representante Legal

En Nombre de “**EL AFILIADO**”

Nombre de Representante Legal

Gerente General/Representante Legal