



F-CRI-0006171 Términos y Condiciones de Procesamiento De Comercio Electrónico V5

I. Alcance

El Contrato suscrito entre BAC San José S.A. (en adelante "BAC" o "La Compañía") y "el Afiliado", regula el procesamiento del pago de productos y servicios provistos por "el Afiliado" por medio del uso de Tarjetas de crédito y débito en ambiente de comercio electrónico.

II. Definiciones

En este "Contrato", las siguientes palabras o frases, en donde sea que aparezcan, tendrán las siguientes definiciones:

a. Comercio Electrónico

Comercio Electrónico es la transacción especial realizada en la red global Internet en un sitio web o App del comercio, donde "el Afiliado" carece de la firma del Tarjetahabiente y/o la impresión mecánica o electrónica de la Tarjeta.

b. 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 "BAC".

c. 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"

d. Transacciones de Comercio Electrónico (ambiente de 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 transacciones en el Comercio Electrónico son realizadas y autorizadas por el Tarjetahabiente, por medio de Internet.

e. Contracargos (reclamos)

Se define como una transacción procesada por "el Afiliado" que ha sido objeto de rechazo de pago o cuestionada por el Banco que Emite "Las Tarjetas" o bien por el tarjetahabiente.

f. Terminología AVS, 4DBC, CID

- i. 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.
- ii. CVC2: Medida de seguridad requerida para transacciones de comercio electrónico, representada por tres dígitos pre-impresos en el panel de firma de la tarjeta Master Card.
- iii. AVS: Medida de seguridad que valida la dirección del usuario de la tarjeta.
- iv. 4DBC: Medida de seguridad requerida para transacciones de comercio electrónico, representada por cuatro dígitos pre-impresos en el frente de la tarjeta American Express.
- v. CID: Medida de seguridad requerida para transacciones de comercio electrónico, representada por tres dígitos pre-impresos en el panel de firma de la tarjeta Discover.



F-CRI-0006171 Términos y Condiciones de Procesamiento De Comercio Electrónico V5

g. Key y Key ID

Llaves de seguridad para encriptación de transacción provista a “el Afiliado”.

h. Hash

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

i. Cardinal Commerce

Proveedor de BAC para solución de e-commerce con protocolo 3D Secure.

j. First Atlantic Commerce

Proveedor de BAC para solución de e-commerce con protocolo 3D Secure.

k. Lyra

Proveedor de BAC para solución de e-commerce con protocolo 3D Secure.

l. Programa 3D Secure

Protocolo de seguridad para transacciones en comercio electrónico implementado por Visa, Mastercard y American Express, diseñado con el objetivo de reducir las compras fraudulentas en estas tres marcas de tarjetas, verificando la identidad del comprador durante la transacción en línea. No incluye para esta protección, tarjetas corporativas VISA emitidas en USA y Costa Rica. Este protocolo no abarca a otras marcas de tarjetas como Diners Club, Discover, JCB.

Por lo anterior, en cualquier procesamiento donde “El Afiliado” elimine o no utilice el 3D Secure deberá notificar anticipadamente a BAC que conoce y asume los riesgos asociados en el procesamiento electrónico cuando no se aplica el protocolo antifraude 3D Secure. BAC no será responsable por ningún tipo de fraude o cualquier otro perjuicio que pueda resultar de la no utilización del protocolo antifraude 3D Secure y el comercio asume toda responsabilidad de cualquier contracargo por fraude que se pueda presentar.

Este protocolo no está disponible para soluciones de procesamiento como PayCom, donde el comercio asume el 100% de la responsabilidad por cualquier contracargo por fraude.

3-D Secure es un protocolo basado en XML diseñado para ser una capa de seguridad adicional para transacciones de tarjetas de crédito y débito en línea.

El concepto básico del protocolo es vincular el proceso de autorización financiera con la autenticación en línea. Esta autenticación de seguridad adicional se basa en un modelo de tres Dominios (de ahí el 3-D en el nombre mismo). Los tres dominios son:

- Dominio del adquirente (el banco y el comerciante al que se paga el dinero).
- Dominio del emisor (el banco que emitió la tarjeta que se está utilizando).
- Dominio de interoperabilidad (la infraestructura proporcionada por el esquema de tarjeta, crédito, débito, prepago u otro tipo de tarjeta de pago, para soportar el protocolo 3-D Secure). Incluye Internet, el complemento comercial, el servidor de control de acceso y otros proveedores de software.



F-CRI-0006171 Términos y Condiciones de Procesamiento De Comercio Electrónico V5

Con el 3D-Secure se verifica la identidad del titular de la tarjeta en el momento exacto en que una tarjeta está siendo usada en una transacción online, garantizando la seguridad mediante al menos dos factores de autenticación (que pueden ser un código u otro elemento de verificación adicional al código CVV).

Asegurando así que la tarjeta no ha sido utilizada de manera fraudulenta por otra persona y evitando cualquier tipo de reclamación por parte del titular. Un camino de verificación que evita contratiempos en los comercios por reversión del pago, solicitud de reembolsos, devoluciones o contra cargos que se generan cuando un usuario no acepta una transacción, lo que termina en dar por cancelada la operación.

3DS no es un seguro antifraude, al ser un protocolo este se encuentra sujeto a variables y factores que intervienen en el proceso de validación y aprobación de una transacción.

Tomando en consideración lo antes detallado, al ser 3DS un protocolo de seguridad que depende de todos los involucrados en el proceso, la disponibilidad y la capacidad de estos para certificar la venta, se hace de su conocimiento que puede haber casos en los que se ejecute la validación pero no la autenticación y certificación de la transacción, queda a criterio del comercio si aceptan pagos de transacciones que no fuesen autenticadas correctamente a sabiendas de la existencia del riesgo de exponerse a un contra cargo que no será asumido por BAC.

m. 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.

n. Gateway o Pasarela de Pagos

Puerta de enlace transaccional, componente encargado del procesamiento de las transacciones con “el Afiliado”.

o. Sucursal Electrónica (SEC)

Sistema Web para el uso de “el Afiliado” a través de la cual puede ver el detalle de las liquidaciones de su procesamiento de E-Commerce. En caso de que se utilice Paycom, se procesa la conversión a venta y cierre de transacciones para su respectivo pago por parte de “BAC”.

p. Plataforma de Comercio Electrónico

Herramienta tecnológica suministrada por “BAC” a “el Afiliado” para la realización de transacciones con “tarjetas” en comercio electrónico.

q. App

Un App (en inglés: application) es una aplicación informática diseñada para ser ejecutada en teléfonos inteligentes, tabletas, y otros dispositivos móviles.

r. Transacción Especial

Es toda transacción realizada en ambiente de tarjeta ausente, de forma manual. Este define las transacciones que se realizan sin tener la tarjeta físicamente, a la hora de completar una transacción. Este tipo de procesamiento incluye las transacciones que se efectúan por Internet, teléfono u otros medios.

Toda transacción especial es contracargable por razón de fraude, y será asumida por el comercio afiliado cuando el tarjetahabiente no reconoce o acepta este tipo de transacciones, excepto en aquellos casos en



F-CRI-0006171 Términos y Condiciones de Procesamiento De Comercio Electrónico V5

que el comercio utilice el protocolo de 3D Secure y sea protegida conforme a las reglas de Visa y Master Card para este protocolo.

s. Tipos de Transacción

- i. Auth: Autorización. Consiste en el proceso de generar un cargo sobre un medio de pago, en este caso una tarjeta, ya sea de débito o de crédito. La autorización por sí misma no realiza el débito monetario de la cuenta del tarjetahabiente (TH), sin embargo, congela los fondos de la misma, por lo cual reserva el dinero para los procesos posteriores de pago.
- ii. Capture: Captura. La captura es la confirmación de la venta (Venta en firme). Es el proceso mediante el cual el comercio afiliado ratifica el proceso de venta. Una transacción capturada es una transacción que se va a incluir en el proceso de cierre. Solamente las transacciones autorizadas son las que se pueden capturar.
- iii. Sale: Venta en firme. Transacciones con venta en firme son transacciones con confirmación de la venta, que se incluirán en el proceso de cierre.
- iv. Void: Anulación. Consiste en la cancelación de una transacción, la cual solo se puede realizar cuando el cierre de esta no ha sido ejecutado, es decir, cuando la transacción ha superado el proceso de autorización y la captura. Una vez que se ejecuta una anulación la transacción es liberada, sin embargo, es importante conocer que el responsable de ejecutar la liberación de los fondos es el banco emisor de la tarjeta.
- v. Settlement batch: Cierre. El proceso de cierre consiste en la liquidación de un lote de transacciones en la cuenta(s) del afiliado, es el último paso del proceso de venta. El mismo puede ser automático o manual.
- vi. Refund: Devolución. Consiste en la devolución parcial o total de una transacción, la cual solo se puede realizar cuando el cierre de esta ha sido ejecutado.

t. Marketplace

Sitio web o App donde se llevan a cabo interacciones comerciales entre diferentes empresas. Donde una empresa sirve como facilitadora de la plataforma web o app, y diferentes comercios o particulares venden sus productos o servicios.

u. Normativa PCI DSS

PCI DSS son las siglas en inglés de “Estandar de Seguridad de Datos para la Industria de Tarjetas de Pago”, el cual orienta con procesos sólidos a las organizaciones que procesan y almacenan datos de las transacciones, tarjetas y titulares de las mismas con la finalidad de la protección y seguridad de información sensible.

III. Afiliación

BAC es una empresa establecida en la República de Costa Rica dedicada a facilitar la aceptación de diversos productos de pago, incluyendo, pero no limitados a Tarjetas de Crédito y Débito de BAC, tales como, tarjetas de las marcas Master Card, Visa, American Express, JCB, Diners Club, Discover Cards y otras marcas procesadas por “BAC”.

Procedimiento de Aceptación

Al efectuar ventas o prestar servicios al amparo de “Las Tarjetas”, “el Afiliado” se obliga a lo siguiente:



F-CRI-0006171 Términos y Condiciones de Procesamiento De Comercio Electrónico V5

1.1. Obtener Autorización

Previo a la entrega de mercancía o servicio como realización de cada venta e independientemente de su monto, "el Afiliado" debe obtener de "BAC" un código de autorización por medio del sitio electrónico de "el Afiliado" o su "APP" que sean aprobadas en la integración de Comercio Electrónico con "BAC" mediante la plataforma

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. 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 los casos en que el comercio afiliado utilice Paycom, o en aquellas transacciones no cubiertas por el protocolo de 3D Secure, "el Afiliado", podrá establecer como parte de su política de mitigación de riesgo, la validación de tarjeta junto con la identificación del comprador a la hora de entregar el producto o servicio.

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, "BAC" 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 "BAC", 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 "BAC" razonablemente pide como mecanismo adicional de verificación.

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, y si lo hace queda expuesto a posibles contracargos si del todo el producto o servicio no es entregado o prestado respectivamente.

2.2. Conversión a Venta y Cobro de transacciones

"El Afiliado" en caso de que utilice la plataforma PayCom debe accesar a la Sucursal Electrónica de BAC para convertir a venta las transacciones pendientes y posteriormente ejecutar el proceso de cierre.



F-CRI-0006171 Términos y Condiciones de Procesamiento De Comercio Electrónico V5

Si el comercio utiliza la manera manual de captura de transacciones, debe velar porque las autorizaciones pendientes de captura no sobre pasen los cinco días, ya que después de ese tiempo el banco emisor podría rechazar los cargos, de manera tal que el comercio perdería el dinero.

Si la plataforma integrada es la de 3D Secure, el Afiliado podrá tener su operativa de conversión a venta y cierres en el gateway de Cardinal Commerce de manera automática.

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

“BAC” 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. Toda autorización tiene una vigencia de 5 días naturales a partir de su emisión.

2.4. Cobro de Transacciones Vencidas

Si por errores u omisiones, “el afiliado” mantuviese por más de 5 días naturales transacciones sin cerrar, BAC, a solicitud de “el Afiliado” podrá gestionar el pago, quedando este, en estudio por 120 días contados a partir de la aprobación de la gestión, asumiendo “el Afiliado” la responsabilidad por los contracargos por aplicar cobros fuera de tiempo a los tarjetahabientes. Los comprobantes que así se paguen estarán sujetos al derecho de recuperación establecido en la cláusula 7.2 Derecho de Recuperación de Transacciones Especiales.

2.5. Verificación de Pagos

“El Afiliado” se compromete a verificar que los pagos efectuados por “BAC”, corresponden a los montos indicados en los comprobantes de cierre electrónicos o en los comprobantes de transacción presentados a cobro con “BAC” 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. Pago de las ventas

“BAC” se obliga a abonar en moneda local o dólares de los Estados Unidos de América 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 una deducción, según se establece en la cláusula 9.1 como retribución por los servicios prestados así como el valor de cualquier transacción previamente pagada sobre la cual “BAC” posea derecho de recuperación, cualquier impuesto aplicable por el Gobierno de Costa Rica, en la actualidad o en el futuro. El pago se efectuará a la cuenta bancaria autorizada por depósito electrónico.

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 sus tarjetas. No debe limitar el procesamiento por marcas de tarjeta o bancos emisores. 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.



F-CRI-0006171 Términos y Condiciones de Procesamiento De Comercio Electrónico V5

3.2. No Cobrar la Comisión

“El Afiliado” no cargará a los Tarjetahabientes el porcentaje de comisión que “BAC” 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 “BAC”, frente a otros medios de pago. “BAC” 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 sitio web o app propiedad de “el Afiliado” que aparece descrito en la solicitud de afiliación y el propietario de “La Tarjeta”.

3.4. No Simular Ventas ni Autofinanciarse

“El Afiliado” no simulará, bajo 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, pero 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 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 “BAC” 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

“El Afiliado” 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, fechas de expiración, códigos de seguridad (CVV) 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 “BAC” se comprometen a respetar este compromiso, aunque haya terminado el Contrato.

BAC no se hace responsable por ningún daño, perdida o perjuicio derivado del almacenamiento y acceso no autorizado a la información de tarjetas y datos personales de los tarjetahabientes.

“El Afiliado” es responsable de garantizar que la integración de la pasarela de pagos cumpla con los estándares de seguridad y confidencialidad de la información.



F-CRI-0006171 Términos y Condiciones de Procesamiento De Comercio Electrónico V5

“El Afiliado” no estará obligado a certificarse con las normas de seguridad PCI DSS a menos que procese más de un millón de transacciones en un año calendario. En tal caso, se requerirá que “El Afiliado” obtenga la certificación correspondiente. Además, “El Afiliado” se compromete a iniciar un plan de acción para la certificación en caso de que se presenten eventos comprobados de fraude que comprometan la seguridad de la información. Esta obligación tendrá efecto inmediato tras la identificación de dicho evento, y “El Afiliado” deberá tomar las medidas necesarias para cumplir con las normas PCI DSS en un plazo razonable.

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 “BAC” 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 “BAC” 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, doloso 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 “BAC” una venta que provenga de las siguientes actividades:

- Transacciones de Fichas de Casino o apuestas de cualquier índole.
- Facilitadores de Pago
- Licores
- Tabaco o productos derivados de este en cualquiera de sus posibles presentaciones.
- Productos o servicios que atenten contra la propiedad intelectual.
- Pornografía.
- Cualquier venta o servicio que “BAC” a su discreción considere inaceptable o que atente contra el buen nombre de esta.
- Cualquier otra que llegare a estar limitada o prohibida por la ley.
- Market Place.

3.12. Actividades con requisitos y costos adicionales

- Venta de productos farmacéuticos de cualquier naturaleza.

3.13. Tiempo de Integración

“El Afiliado” tiene un mes a partir de que se le remiten los manuales técnicos y acceso a las credenciales de desarrollo para que pueda finalizar la integración del sitio web o aplicación con nuestra plataforma de cobros. En caso de exceder en el mes de tiempo BAC podrá matricular el cobro mensual correspondiente por la utilización del servicio de ecommerce.



F-CRI-0006171 Términos y Condiciones de Procesamiento De Comercio Electrónico V5

Devoluciones

4.1. Procedimiento de Devoluciones

En caso de devolución al 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 o app en la misma moneda, para lo cual debe contactar a "BAC" para solicitar el formulario de solicitud de devoluciones a tarjetahabientes. O bien realizar la devolución mediante la plataforma de E-Commerce, proporcionada por "BAC".

La devolución siempre deberá efectuarse a la misma tarjeta en la que originalmente se llevó a cabo la transacción de venta, por el monto total o parcial de la misma.

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 "BAC", serán responsabilidad de "el Afiliado", a quien "BAC" debitará de futuros pagos, tal cual se establece en la cláusula Derecho de Recuperación. En caso de error en la digitación del mismo en perjuicio del Tarjetahabiente, "el Afiliado" se compromete a devolver a su cliente el monto correcto de la transacción.

5. De las responsabilidades en las devoluciones.

- 5.1. "El Afiliado" se permitirá aplicar montos que serán acreditados a las tarjetas en concepto de devoluciones totales o parciales sobre cargos a las mismas, o de otro tipo, realizados por compras a su comercio.
- 5.2. "El Afiliado" se compromete a realizar la devolución a la misma tarjeta que el usuario utilizó al realizar la compra en el comercio, ingresando valores únicamente en la moneda que se realizó la compra.
- 5.3. Es responsabilidad de "El Afiliado" y de su personal autorizado determinar en cuales casos procede realizar estas devoluciones a favor del tarjetahabiente y cuál es el monto que digita para aplicar una devolución a la tarjeta con la que se realizó la compra.
- 5.4. En caso de cometer algún error de digitación en el monto de la devolución, "El Afiliado" se compromete a hacer la corrección correspondiente, de acuerdo a las cláusulas ya establecidas en el momento de la afiliación con BAC.
- 5.5. "El Afiliado" exonera de toda responsabilidad a BAC pues, el mismo reconoce a su discreción, que ha optado por esta facilidad con las medidas de seguridad que considere oportunas en su caso.
- 5.6. De la misma forma cuando "El Afiliado" no presente facturación suficiente para soportar el débito por el monto de las devoluciones, expresamente autoriza a BAC, a recuperar el monto haciendo un ajuste al afiliado o cualquier otro producto, cuenta o servicio que posea con "BAC".

6. De las responsabilidades en las devoluciones y otras cuentas por cobrar

Cuando "El Afiliado" no presente facturación suficiente para soportar la aplicación de un débito por cualquier concepto que origine una cuenta por cobrar a "El Afiliado" expresamente autoriza a BAC, a recuperar el monto adeudado mediante instrucción para que BAC entidad a la cual por este medio "El Afiliado" deja autorizada para que ejecute la orden de débito de conformidad con lo requerido por BAC, dicho débito se aplicará a la(s) cuenta(s) bancaria(s), que "El Afiliado" haya autorizado para el pago de las liquidaciones.



F-CRI-0006171 Términos y Condiciones de Procesamiento De Comercio Electrónico V5

En caso de no existir saldos en las cuentas, de igual forma, “El Afiliado” expresamente autoriza a BAC, a recuperar el monto cargando una autorización a la o las tarjetas de Crédito existentes a nombre del firmante de este contrato.

En caso de que “El Afiliado” no facture y tampoco tenga disponible en la(s) cuenta(s) bancaria(s) autorizadas para el pago de las liquidaciones, “El Afiliado” autoriza a BAC a aplicar un bloqueo de pago sobre el afiliado con el fin de retener el monto de liquidaciones futuras que garanticen la recuperación de la cuenta por cobrar pendiente.

Además, BAC queda autorizada irrevocablemente por “El Afiliado”, para trasladar los saldos de sus cuentas de cualquier otro activo a nombre de “El Afiliado”, para cubrir cualquier acreditación incorrecta de fondos o cualquier deuda vencida con BAC. Para tales efectos BAC podrá, sin previa notificación compensar los saldos deudores con los activos a nombre de “El Afiliado”, sin que por ello se le pueda imputar responsabilidad alguna.

“El Afiliado” queda obligado a reintegrar a BAC toda cuenta por cobrar generada en el período de vigencia de la relación comercial establecida en este contrato.

7. Cargos Rechazados y Reclamos

7.1. Responsabilidad de Pago

“BAC” 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, aun cuando se haya brindado un código de autorización y en ocasiones anteriores haya pagado documentos con características semejantes. “BAC” también podrá negarse a pagar el importe de los comprobantes que a juicio de la misma 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 7.2 Derecho de Recuperación de Transacciones Especiales.

En cada caso que BAC determine negar el abono, se compromete notificar a “el Afiliado” de tal decisión dentro de cuarenta y ocho (48) horas. Si “el Afiliado” no reclama la decisión de BAC dentro de setenta y dos horas, la decisión de BAC será considerada aceptada por “El Afiliado”

Los pagos que se hubieren autorizado sin cumplir con los requisitos correspondientes no podrán en ningún caso interpretarse como concesión a “el Afiliado”. Los comprobantes que aun así se paguen, estarán sujetos no obstante a la recuperación, establecido en la cláusula Derecho de Recuperación.

7.2. Derecho de Recuperación de las transacciones especiales

Dada la naturaleza de éstas transacciones BAC tendrá derecho de recuperación sobre el valor de toda Transacción Especial, por lo que el Afiliado acepta de manera expresa que tales transacciones le puedan ser deducidas de futuros pagos cuando el propietario de la tarjeta o el Banco Emisor de la misma se rehúsen a pagarlos, aun cuando “BAC” haya brindado un código de autorización, excepto aquellas autorizaciones de Visa y Master Card cubiertas por el protocolo de 3D Secure realizadas en el sitio web o app del comercio y esté integrado con esta plataforma.



F-CRI-0006171 Términos y Condiciones de Procesamiento De Comercio Electrónico V5

7.3. **Comprobante no suprido**

En el caso de procesamiento de Transacciones de Comercio Electrónico, “el Afiliado” deberá suministrar a “BAC” 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 “BAC”, “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 dicho comprobante o por cualquier otra causa no lo entrega a “BAC” en ese plazo, deberá asumir el importe del reclamo y para ello autoriza expresamente a “BAC”, a compensar el monto que resulte del mismo, debitándolo de pagos futuros originados en transacciones normales.

7.4. **Reclamos**

El motivo de reclamo no limita a “BAC” 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 “BAC”, deberá asumir el importe del reclamo y para ello autoriza expresamente a “BAC”, a compensar el monto que resulte del mismo, debitándolo de pagos futuros originados en transacciones normales.

7.5. **Reclamos por Fraude**

Cuando el afiliado utiliza el programa 3D Secure y cumple con el correcto proceso de certificación y validación, las transacciones de las marcas Visa y Master Card procesadas por “El Afiliado” no serán objeto de reclamo por motivo de fraude, esto no exime a “El Afiliado” de su responsabilidad por otros motivos de contracargo.

Por lo anterior, en cualquier transacción donde no se utilice el 3D Secure el comercio asume el 100% de la responsabilidad por cualquier contracargo por fraude.

8. **Límites para procesamiento de Transacciones de Comercio Electrónico**

El pago de estas transacciones por parte de “La Compañía” estará sujeto a un monto máximo por transacción y a un acumulado mensual máximo que se detallan en el recuadro de la presente cláusula. En cada sucursal que “El Afiliado” mantenga aperturada. AUMENTO DE LOS LÍMITES: (1) “El Afiliado” faculta irrevocable y expresamente a “La Compañía” para aumentar los límites antes indicados, cuando cualquiera de las personas autorizadas por escrito por “El Afiliado”, soliciten a “La Compañía” el aumento de dichos límites a través de un medio electrónico o una carta enviada a través de mensajería. Es responsabilidad del comercio afiliado monitorear su límite de transacción y su facturación acumulada mensual y gestionar con al menos 3 días hábiles un aumento según su necesidad de negocio. “El Afiliado” releva de toda responsabilidad a “La Compañía” por ejecutar la instrucción de su personal autorizado y por las transacciones procesadas luego del aumento del límite que sean objeto de reclamo por parte de los tarjetahabientes. (2) Es expresamente entendido y aceptado por “El Afiliado” que, si con base en los análisis de comportamiento de facturación de “El Afiliado” realizados por “La Compañía” ésta determina que por un incremento en las ventas de “El Afiliado”, éste se encuentra próximo a alcanzar el límite máximo mensual establecido, “La Compañía”; con el propósito de resguardar la oportunidad de negocio de “El Afiliado” podrá efectuar un aumento temporal o definitivo del límite máximo mensual de transacciones de “El Afiliado”. Lo anterior, constituye una facultad discrecional de “La Compañía” y no un derecho de “El Afiliado”. DISMINUCIÓN DE LOS LÍMITES: “El Afiliado” faculta irrevocable y expresamente a “La Compañía” a



F-CRI-0006171 Términos y Condiciones de Procesamiento De Comercio Electrónico V5

disminuir dichos límites, cuando: (1) los tarjetahabientes presenten contracargos relacionados a transacciones efectuadas por “El Afiliado”; (2) los análisis de crédito efectuados por “La Compañía” determinen una desmejora en la calificación o solvencia financiera de “El Afiliado”; (3) “El Afiliado” no utilice el límite asignado por “La Compañía”; (4) cuando los análisis internos de “La Compañía” recomiendan la disminución o eliminación total de esta modalidad de venta. (5) “El Afiliado” se vea involucrado o vinculado directa o indirectamente con transacciones ilegítimas, fraudulentas o incumplimientos contractuales con los tarjetahabientes respecto de la entrega o prestación de los bienes o servicios objeto de las transacciones efectuadas por el “El Afiliado”. (6) “La Compañía” posea razones fundadas para creer que el “El Afiliado” será sometido a un proceso de liquidación, disolución, quiebra, convenio preventivo, administración por intervención judicial o concurso civil de acreedores, según corresponda. (7) haya ocurrido un cambio material adverso con respecto a “El Afiliado” siendo entendido “cambio material adverso” como el efecto negativo resultante de un acto, de cualquier índole o naturaleza, incluyendo pero no limitado a, cualquier determinación adversa de un litigio, arbitraje, procedimiento judicial, extrajudicial o administrativo, o cualquier investigación de cualquier autoridad gubernamental o no, que imponga una carga negativa y contraria, que altere negativamente y en forma significativa la condición financiera, giro comercial, activos o ganancias de el “El Afiliado”, y en particular, la situación financiera que haya mostrado a “La Compañía”.

“El Afiliado” acepta según la presente cláusula en relación al límite para procesamiento de transacciones de Comercio Electrónico que podrá procesar un máximo de \$2000 (Dos mil dólares ó su equivalente en colones) por transacción y un acumulado mensual máximo de \$10.000 (Diez mil dólares ó su equivalente en colones), en caso de requerir un monto mayor quedará sujeto a aprobación del departamento encargado de “BAC”.

9. Requisitos y Seguridad del Sitio Web de “El Afiliado”

9.1. Requisitos Generales del sitio Web de “el Afiliado”

El sitio Web o App de “el Afiliado” debe contener una sección de términos y condiciones, que tenga como condición, la aceptación de las mismas por el tarjetahabiente, para poder continuar con el proceso de pago, en donde se indiquen expresamente todas las políticas relacionadas a la operativa de negocio, que incluya, políticas de privacidad, envío, donación, descarga, confidencialidad, o del servicio ofrecido, cancelaciones o devoluciones (La política de cancelaciones o devoluciones y la política de privacidad son obligatorias y deben de estar expresamente en el check out, en el botón de pago de envío a autorizar la transacción), políticas de seguridad y un TLS (Transport Layer Security) con un mínimo de versión 1.2 en la sección de pagos, (quedando a criterio de “BAC” solicitarle al comercio un TLS de mayor grado de encriptación de acuerdo a las nuevas necesidades en materia de seguridad). El TLS debe de incluirse en la sección de pago, el cual asegura que los datos entre “BAC” y “el Afiliado” viajen encriptados, además debe incorporar los logos de las marcas de “Las Tarjetas” representadas por “BAC” y los logos oficiales del programa 3D Secure para las marcas Visa y Master Card, además del logo de “BAC”. “BAC” validará en línea el sitio web o app del comercio el cumplimiento de estos requerimientos.

Otros requisitos para el sitio web son los siguientes:

- La página debe ser https (Certificado de Seguridad con protocolo TLS 1.2 o superior)
- No se debe fraccionar el total de la venta.

Sugerencias para el sitio web:



F-CRI-0006171 Términos y Condiciones de Procesamiento De Comercio Electrónico V5

- Uso de usuario y contraseña cuando aplique.
- Identificación de IP por transacción.
- Parametrización de bloqueo de IP con intentos fraudulentos.
- Parametrización de un máximo de 3 transacciones por IP en 24 horas.
- Bloqueo de usuarios por reconocimiento de cookies.
- Uso de captcha (se sugiere utilizar patrones o secuencias).
- Parametrización de un máximo de 3 transacciones por tarjeta en 24 horas.

9.2. 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 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 “BAC”. BAC es responsable de parametrizar en el “gateway” los criterios de aceptación o rechazo de transacciones para AVS y CVV (Para la plataforma Cardinal la validación del CVV se ejecuta mediante una autorización de \$1.00 o ₡100, que luego se liberan de manera automática a cada tarjetahabiente por parte de su banco emisor).

Para las transacciones “3D Secure” deberá implementarse y utilizarse el método de redirección del navegador (browser redirect), según la guía técnica de Cardinal. “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 “BAC” en la especificación técnica.

9.3. 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, comparten 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 encriptación brindados por “BAC”.

“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.

Si un tercero no autorizado por el Afiliado en el contrato inicial con BAC solicita reenvío de las llaves de encriptación “Key y key_id”, cambio de usuario de acceso al Gateway vía correo electrónico el Afiliado deberá completar y firmar una autorización con BAC.

9.4. Uso de la Terminal Virtual

“El afiliado” podrá utilizar la Terminal Virtual de Cardinal para hacer capturas, anulaciones y devoluciones. No se permite el uso de dicha terminal para realizar ventas o autorizaciones. Estas dos últimas funciones solo se habilitan para el manejo de los comercios de Tarjeta Virtual. Toda transacción de venta o



F-CRI-0006171 Términos y Condiciones de Procesamiento De Comercio Electrónico V5

autorización desde la Terminal Virtual no se procesa con el 3D Secure, por lo que la responsabilidad ante un reclamo por fraude recae directamente en el “afiliado”.

10. Herramientas y Plataforma de Comercio Electrónico

“BAC” 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 “BAC” 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.

“BAC” 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 “BAC” o de las marcas de “Las Tarjetas” comprendidas en este Contrato.

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

“BAC” 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 “BAC” imparta las capacitaciones y entrenamientos.

10.2. 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 “BAC” de cualquier desperfecto que sufra, con el fin de que sea ésta la que disponga de su revisión o reparación. El Afiliado es responsable de realizar la integración (programación) del sitio web con autorizaciones de BAC, para lo cual, se le entrega el manual de Integración (que incluye tarjetas de prueba). “El Afiliado” puede realizar la integración de la pasarela de pagos en su sitio Web mediante la incorporación de un conector o “plugin” para su gestor de tienda en línea y que sea compatible con la pasarela de pagos a utilizar, BAC no está obligado en ningún caso a desarrollar, instalar, configurar o actualizar algún plugin u otro complemento adicional que no esté incluido en el producto o servicio originalmente acordado. Para integraciones 3D Secure, se suministra: un acceso al Gateway, una tarjeta de pruebas de Visa certificada para validación del protocolo de 3D Secure, logos de las marcas y logos de 3D Secure. Las pruebas realizadas por el comercio, serán validadas por BAC con el fin de verificar que las respuestas sean las válidas esperadas, para 3D Secure la respuesta deberá registrarse con un status de “Verified”. El comercio no podrá salir a recibir transacciones al público en un ambiente de producción sin la previa autorización por escrito de “BAC”, de realizar transacciones sin el respectivo aval de “BAC” es “El Afiliado” responsable por las fallas, cargos y contracargos que esto pueda ocasionar. La plataforma de comercio electrónico bajo arrendamiento o préstamo es propiedad exclusiva de “BAC”; por lo tanto “el Afiliado” autoriza al personal debidamente identificado de “BAC”, para que en cualquier momento razonable cuando lo requiera “BAC” durante horas de operación, puedan inspeccionarlo o retirarlo en caso de vencimiento de este Contrato o cuando “BAC” lo considere pertinente.

10.3. 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



F-CRI-0006171 Términos y Condiciones de Procesamiento De Comercio Electrónico V5

hacer cambios en su instalación o en su programación, comprometiéndose a notificar de inmediato a “BAC” de cualquier falla que pudiera llegar a tener.

“El Afiliado” protegerá las herramientas electrónicas, claves de accesos y configuraciones entregadas por “BAC” como parte de la plataforma de comercio electrónico, las cuales serán de uso exclusivo de “el Afiliado” para realización de comercio electrónico.

“El Afiliado” deberá implementar los cambios requeridos por BAC en el momento que así se soliciten para cumplir con mayor seguridad en la integración, producto de nuevas solicitudes de las marcas de procesamiento, cumplimiento de estándares de procesamiento mundial, o cualquier requerimiento que BAC notifique a “el afiliado”.

10.4. Devolución de Equipo, Herramientas y Plataforma de Comercio Electrónico

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

10.5. Cobros Misceláneos

“BAC” 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, a costo actual documentado con notificación previa mínimo de cinco (5) días hábiles.

10.6. Reactivaciones

“BAC” se reserva el derecho de realizar desconexiones de la plataforma de comercio electrónico cuando “El Afiliado” registre un periodo mayor de seis meses sin presentar transacciones. Si “El Afiliado” solicita la reactivación de la pasarela de pagos se aplicará nuevamente el costo por implementación que se indique en el contrato.

11. Plazo, Terminación y Cláusulas Sobrevivientes

El plazo del presente contrato es indefinido, por lo tanto, podrá darse por concluido sin ninguna responsabilidad mediante aviso escrito presentado por cualquiera de las partes, surtiendo sus efectos a Treinta (30) días naturales 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. Además, BAC está autorizado para deshabilitar la plataforma de comercio electrónico en el momento que “El Afiliado” no cumpla con el pago durante 2 meses consecutivos, por ende, en ese momento se tomará como finalizado el contrato.

12. Responsabilidad Fiscal y Legal

12.1. 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 las cláusulas de la sección 1 Procedimiento de Aceptación.



F-CRI-0006171 Términos y Condiciones de Procesamiento De Comercio Electrónico V5

12.2. "El Afiliado" es responsable por sus productos y servicios

Queda especialmente convenido por ambas partes, que "BAC" 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".

12.3. Responsabilidad Legal

"El Afiliado" exonera de toda responsabilidad civil y penal a "BAC" por cualquier tipo de irregularidad relacionada con las transacciones, no imputable a negligencia de BAC, y que sea imputable al Tarjetahabiente por un mal uso de su Tarjeta, asimismo "el Afiliado" exonera de toda responsabilidad a "BAC" por el hecho de que esté imposibilitada de pagarle y liquidarle las transacciones cobradas, por existir situaciones ajenas a "BAC" que lo impidan. "BAC" exonera de toda responsabilidad civil y penal a "el Afiliado" por cualquier tipo de irregularidad relacionada con las transacciones, siempre que la misma sea claramente imputable a BAC.

12.4. 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 Costa Rica.

13. 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 "BAC". "BAC" por su parte, queda facultada para cederlo a otras empresas según su conveniencia, sin necesidad de aviso previo ni posterior consentimiento de "el Afiliado".

14. Cambios al Contrato

BAC podrá enmendar este Contrato en el momento que así lo considere. Cualquier enmienda al Contrato, será comunicada por BAC a "el afiliado" vía telefónica con el respectivo respaldo de grabación de la llamada, por correo electrónico o publicación del nuevo contrato en el sitio oficial de BAC. El Afiliado contará con un plazo de treinta días naturales, contados a partir de la comunicación, para determinar si mantiene o no su relación contractual con BAC, en virtud de la enmienda propuesta al Contrato. La comunicación al Afiliado indicará claramente: (1) el detalle de la modificación, (2) la fecha en que entraría a regir la enmienda, (3) la fecha máxima para rechazarla y cualquier otra información relevante para la adecuada comprensión por parte del Afiliado de los cambios a introducir. Si luego de transcurrido el plazo de treinta días naturales antes indicado, el Afiliado no manifiesta expresamente a BAC, su deseo de no mantener la relación contractual con éste, BAC entenderá que el Afiliado ha aceptado la enmienda propuesta al Contrato.

15. Información

"El Afiliado" acepta que la información de su negocio en poder de "BAC", sea comunicada a MasterCard International, VISA Internacional o American Express Travel Related Services Company Inc., específicamente el número de autorización, monto de la transacción, números de afiliado, industria a la que pertenece, si es una transacción manual, electrónica ó por Internet.

16. Marcas y Publicidad

"El Afiliado" se compromete a exhibir en su establecimiento y en sitio web o App de manera prominente el nombre y el logotipo de las marcas de "las tarjetas" representadas por "BAC", con la finalidad de informar al público que "Las tarjetas" y otros productos de pago son recibidos en su plataforma, sin reserva alguna, comprometiéndose a retirar éstas de inmediato al término del presente contrato. Asimismo, acepta que su



F-CRI-0006171 Términos y Condiciones de Procesamiento De Comercio Electrónico V5

nombre y dirección sea incluido en materiales que contengan listas de establecimientos que aceptan “Las tarjetas”. Este contrato no da derecho alguno de propiedad sobre el nombre, logotipo, marcas de servicio, marcas comerciales, nombres comerciales, lemas o frases acuñadas, ni a ninguna otra designación patentada o privilegiada perteneciente a “BAC” o “Las tarjetas”.

17. 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, representante, de domicilio, números de teléfono, números de fax, correos electrónicos u otros datos de “el Afiliado” debe notificarse a “BAC”, 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.

18. Del uso de la Información.

El Afiliado se compromete a implementar estrictas medidas de seguridad de la información de los clientes, de tal manera que no sea accesible a terceros, y sólo a personal calificado de “El Afiliado”. Lo anterior a efectos de evitar usos incorrectos o ilegítimos que causen, o puedan causar, daños materiales o morales al tarjetahabiente, a “El Afiliado”, y a “BAC”. En ese sentido, “el Afiliado” reconoce que, de acuerdo a nuestra legislación, debe mantener confidencial toda la información que llegue a conocer con ocasión del uso de la tarjeta de crédito o débito del tarjetahabiente, sin que pueda utilizarla “el Afiliado” para fines diferentes a aquellos por los cuales el tarjetahabiente la utiliza en El Afiliado y no podrá difundir de forma alguna a terceros información de cualquier tipo a la que tenga acceso con motivo del presente contrato. Para la continuación del servicio de afiliación, se presume que “el Afiliado” bajo su propio costo, ha implementado, entonces medidas de seguridad adecuadas para el resguardo de toda información, y que por tanto la afectación a tarjetahabientes o a “BAC”, por usos inapropiados de información, se considera responsabilidad de El Afiliado, la cual no se exime por revisiones, auditorías o pruebas que pueda haber realizado “BAC” (o personal designado por ésta) respecto a las medidas de seguridad del Afiliado.

19. Otros cargos.

Los cobros de los servicios serán aplicados en la moneda en la que trabaje el Afiliado, calculados al tipo de cambio del día de la aplicación. Es expresamente entendido y aceptado por el Afiliado que: (1) de tiempo en tiempo, el Adquirente podrá ajustar el costo de los servicios mencionados en el contrato de afiliación, y (2) en el futuro, por disposición de las Marcas o de una autoridad administrativa competente, éstas podrían establecer costos, cargos, comisiones, tasas, o importes monetarios no establecidos en el presente Contrato relacionados directamente con los servicios que el Adquirente presta al Afiliado y que el Adquirente deberá trasladar al Afiliado. Si cualquiera de los eventos indicados en los puntos (1) y (2) ocurre; el Adquirente lo comunicará oportunamente por escrito al Afiliado en el correo electrónico registrado por el Adquirente para su consideración. Si luego de 2 meses contados desde la comunicación al Afiliado éste no ha manifestado expresamente su oposición a la nueva tarifa o al incremento de costos propuesto por el Adquirente, el Adquirente entenderá que el Afiliado ha aceptado la nueva tarifa o incremento.

20. De las Responsabilidades.

EL AFILIADO reconoce y acepta las responsabilidades en cuanto a usos inapropiados de información de las tarjetas, o de los tarjetahabientes. Al respecto, también reconoce y acepta que, en caso de usos inapropiados o de no implementar los mecanismos de seguridad necesarios para el resguardo de la información (por culpa o dolo), además de las sanciones y responsabilidades que prevé la legislación aplicable, se considerará como un incumplimiento grave que faculta a BAC para cobrar a EL AFILIADO las



F-CRI-0006171 Términos y Condiciones de Procesamiento De Comercio Electrónico V5

pérdidas económicas en que incurra (para lo cual puede debitar fondos de las cuentas donde se realice la acreditación a EL AFILIADO de la facturación por compras con tarjeta, o deducirlo de sumas por pagar a EL AFILIADO, lo cual no exime a EL AFILIADO de cancelar cualquier diferencia que quede); sin perjuicio de la terminación del presente contrato y del cobro de cualquier suma que haya asumido o pagado BAC por cuenta de EL AFILIADO. Con excepción de los siguientes casos: (i) contracargos resueltos en firme por parte de las marcas en contra de EL AFILIADO en donde éste tuvo un debido proceso y oportunidad de defender dichos contracargos, (ii) casos en donde exista una alerta de las marcas por puntos de compromiso y determinen como foco principal del compromiso el canal de procesamiento electrónico de EL AFILIADO, (iii) Cuando se logre determinar de manera técnica y objetiva que desde los puntos de venta de EL AFILIADO se presentó un manejo inadecuado o fraudulento de la información de las tarjetas o de los tarjetahabientes, o cuando se presenten fallos en los controles internos para la seguridad de la información de los números de las tarjetas o no existan controles y se genere un punto de compromiso atribuible a EL AFILIADO; para que proceda una indemnización y el derecho de BAC de debitar de las cuentas de EL AFILIADO, deberá haberse resuelto así en un laudo arbitral firme y definitivo por parte de un Tribunal Arbitral. Igualmente, EL AFILIADO, en aras de recibir el servicio, asume el riesgo ante ataques electrónicos o de cualquier tipo, en sus datos, procesos, o información, aún y cuando se lleven a cabo sin que medie su dolo o culpa, y resulta una obligación de EL AFILIADO el informar de manera inmediata a BAC en caso de que se detecten actividades que puedan representar un riesgo en cuanto a la información, o que puedan constituir alertas de actividad no autorizada o fraudulenta. Para estos efectos, la concurrencia en EL AFILIADO de una o más transacciones reportadas como fraudulentas, por montos relevantes o no, o la presencia de cualquier otra clase de indicios, hará presumir la responsabilidad de EL AFILIADO y su deber de indemnización; sin perjuicio de las responsabilidades que asuma EL AFILIADO si se considera que es un Punto de Compromiso según se defina en los manuales de las Marcas de tarjetas, y quedando EL AFILIADO a cooperar ampliamente en los procedimientos de investigación que se requieran y que sean llevados a cabo por BAC o por las Marcas, así como en las acciones preventivas y para contención del fraude que se implementen.

Las responsabilidades que acá se estipulan, por su naturaleza, se mantienen vigentes aún luego de la terminación del servicio de afiliación.

21. Protocolización o Fecha Cierta.

Las partes se autorizan recíprocamente a acudir ante Notario Público de su elección a hacer protocolizar o poner fecha cierta al presente contrato sin que al efecto sea requerida la previa convocatoria ni la presencia de la otra parte. La parte que solicite estos servicios será la encargada de pagar todos los costos que se generen.

22. Deber de Confidencialidad.

Asumen las partes la obligación recíproca, incondicional, irrevocable e irrenunciable de guardar secreto y no difundir de forma alguna a terceros información de cualquier tipo a la que tengan acceso con motivo del presente contrato, sin importar su contenido, calificación o vigencia, incluyendo pero sin límite a los términos y condiciones de este contrato, nombres de clientes, relaciones comerciales con terceros, operaciones, programas, procedimientos, destinos, información de sus clientes, contratos, y cualquier otra documentación o información que se pudiese considerar de carácter confidencial (colectivamente referida como "información confidencial"), siendo estos casos ejemplificativos pero no limitativos a la presente obligación. Es acordado que la presente estipulación es absoluta, no estará sujeta a interpretaciones y sobrevivirá al presente convenio durante un plazo indefinido luego de la finalización efectiva de la relación comercial.



F-CRI-0006171 Términos y Condiciones de Procesamiento De Comercio Electrónico V5

23. Resolución de Controversias.

Las partes acuerdan solucionar cualquier conflicto que se presente durante la vigencia y con ocasión del presente contrato por medio del arbitraje y a someterse a lo que el tribunal arbitral resuelva. El tribunal arbitral será uno de derecho, al tenor de los artículos 19 y 20 de la Ley sobre Resolución Alterna de Conflictos y Promoción de la Paz Social, No.7727 del 09 de diciembre de 1997. Estará integrado por tres abogados con conocimientos especializados en la materia bancaria o comercial. Dicho tribunal para la solución de los conflictos recurrirá al ordenamiento jurídico costarricense aplicable a la materia del negocio jurídico, incluyendo las disposiciones administrativas internas relacionadas a ese tema. El procedimiento no podrá durar más de seis meses una vez que sea constituido debidamente el tribunal, salvo que las partes dispongan en forma expresa y por escrito prorrogarlo hasta por un tanto similar. El laudo arbitral se considerará privado para todos los efectos legales. Asimismo, el procedimiento a aplicar será definido por ambas partes al momento de suscribir el respectivo compromiso arbitral. Si transcurrido un mes luego de iniciadas las conversaciones sobre el arbitraje, las partes no han llegado a un acuerdo respecto del contenido del compromiso arbitral, podrán acudir a los Tribunales de Justicia para resolver el conflicto.

24. De la Independencia.

Las partes son y serán independientes la una de la otra, y nada de lo aquí establecido podrá ser considerado como causa para que este contrato cree una agencia, sociedad o empresa conjunta entre ambas partes. Nada de lo establecido en este contrato podrá ser interpretado o considerado como que establezca una relación laboral entre el cliente y el proveedor, así como tampoco entre el personal que labore para cada una de las partes.

25. Responsabilidad Social y Medio Ambiente.

“El Afiliado” se compromete a no emplear menores de edad, respetar y cumplir toda normativa, reglamento y legislación nacional vigente concerniente a las Prácticas Laborales y respeto por el Medio Ambiente de acuerdo con las actividades que realice.

26. Cláusula de Permanencia.

La nulidad declarada en sede judicial, administrativa o arbitral, de alguna de las Cláusulas del presente Contrato, no acarreará la nulidad del Contrato como un todo, el cual se mantendrá vigente y para todos sus efectos, en cuanto a las Cláusulas no impugnadas.

27. Compromiso anti-soborno y anti-corrupción.

EL NEGOCIO declara conocer que de conformidad con las disposiciones locales e internacionales anti-corrupción y anti-soborno, se encuentra prohibido pagar, prometer o autorizar el pago directo o indirecto de dinero o cualquier otro elemento de valor a cualquier servidor público o funcionario de gobierno, partido político, candidato, o a cualquiera persona actuando a nombre de una entidad pública cuando dicho pago comporta la intención corrupta de obtener, retener o direccionar negocios a alguna persona para obtener una ventaja ilícita (“Normas Anti-Soborno y Anti-Corrupción del Sector Público”). Así mismo, las partes reconocen la existencia de regulación similar en materia de soborno en el sector privado, entendido como el soborno de cualquier persona particular o empresa privada para obtener una ventaja indebida (“Normas Anti-Soborno y Anti-Corrupción del Sector Privado” y junto con las Normas Anti-Soborno y Anti-Corrupción del Sector Público, las “Normas Anti-Soborno y Anti-Corrupción”).

En consideración de lo anterior EL NEGOCIO se obliga a conocer y acatar las Normas Anti-Soborno y Anti-Corrupción absteniéndose de efectuar conductas que atenten contra las referidas Normas Anti-Soborno y Anti-Corrupción a nivel local o internacional. El incumplimiento de la obligación contenida en la presente



F-CRI-0006171 Términos y Condiciones de Procesamiento De Comercio Electrónico V5

cláusula constituirá causal de terminación inmediata del presente acuerdo sin que hubiere lugar a incumplimiento y sin lugar a indemnización alguna.

28. Cláusula. Ley Aplicable y Jurisdicción, Compromiso Arbitral

Este Contrato será regulado, interpretado y ejecutado de conformidad con las leyes de la República de Costa Rica. Todas las controversias, diferencias, disputas o reclamos que pudieran derivarse del presente Contrato o el negocio y la materia a la que éste se refiere, su ejecución, incumplimiento, interpretación o validez, se resolverán por medio de arbitraje de derecho y de conformidad con los procedimientos previstos en los reglamentos del Centro de Conciliación y Arbitraje (CCA) de la Cámara de Comercio de Costa Rica, a cuyas normas procesales las partes se someten de forma voluntaria e incondicional. Las partes de conformidad con los artículos 41 y 43 de la Constitución Política de Costa Rica, renuncian en este acto expresamente a la jurisdicción ordinaria y acuerdan resolver el conflicto conforme el siguiente procedimiento: El conflicto se dilucidará de acuerdo con la ley sustantiva de la República de Costa Rica. El lugar del arbitraje será el CCA en San José, República de Costa Rica. El arbitraje será resuelto por un tribunal arbitral compuesto por tres (3) árbitros. Los árbitros serán designados de conformidad con los artículos 26 al 30 según corresponda, todos estos de la Ley de Resolución Alterna de Conflictos y Promoción de la Paz Social. A falta de designación a tiempo por una o más de las partes, los designará el centro de acuerdo a sus reglamentos. En caso de que en el momento en que deba resolverse el conflicto, el CCA no esté prestando los servicios anteriormente referidos, el conflicto se resolverá mediante un proceso arbitral que se tramitará de conformidad con las leyes de resolución alternativa de conflictos que se encuentren vigentes en la República de Costa Rica en el momento respectivo.