

REGLAMENTO DE OPERACIONES Y SERVICIOS DE AFILIACIÓN

I. OBJETIVO DEL REGLAMENTO

El objetivo del presente reglamento es establecer un marco normativo y operativo que regule la relación entre EL ADQUIRENTE y EL AFILIADO en el contexto de los servicios de pago y adquirencia. Busca definir procedimientos claros, delimitar obligaciones y derechos, y asegurar la calidad del servicio, promoviendo la seguridad y la confianza en las transacciones.

II. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- a) **Transacciones Especiales:** Las transacciones especiales son todas aquellas que carecen de algún elemento requerido para procesar “Las Tarjetas” u otros productos de pago. Algunos de los elementos de los que carecen las transacciones especiales son la presencia de la tarjeta, presencia del tarjetahabiente, firma de este o ingreso del PIN. Este tipo de transacción es autorizada por el tarjetahabiente, por medio de correo, fax o vía telefónica. Entre ellos se consideran las transacciones que se conoce como “MO/TO”.
- b) **Cargos Demorados:** Cargos Demorados o enmendados, EL AFILIADO puede procesarlos únicamente si el tarjetahabiente ha accedido a ser responsable de los cargos posteriores por una transacción de hotel o rentadora de vehículos, entre ellos se consideran los cargos de habitación, alimentos o bebidas, impuestos, combustible, seguros, cargos por alquiler, daños a vehículos alquilados, multas de estacionamiento y otras infracciones de tráfico y bienes.
- c) **Débito Automático o Débito Empresarial:** Son aquellos cargos que se utilizan con cierta periodicidad y preestablecidos de mutuo acuerdo, entre EL AFILIADO y EL ADQUIRENTE a una tarjeta de crédito o débito debidamente identificada y basados en un consentimiento preliminar, que el tarjetahabiente dio a EL AFILIADO para la realización de esos cargos.
- d) **Comercio Electrónico:** Comercio Electrónico o E-commerce, es la transacción realizada en la red global Internet en un sitio propio del comercio, donde EL AFILIADO carece de la firma del tarjetahabiente y / o la impresión mecánica o electrónica de la tarjeta, el mismo es regulado a través de adendum especial.
- e) **PinPad/POS:** Dispositivo físico a través del cual se pueden realizar transacciones con tarjetas VISA y MasterCard, el cual funciona como un lector de tarjetas crédito y débito, con diferentes tipos de conexión.
- f) **POS IP:** Dispositivo físico a través del cual se pueden realizar transacciones con tarjetas VISA y MasterCard, el cual funciona como un lector de tarjetas crédito y débito que cuenta con conexión a internet mediante cable de red
- g) **POS Dial:** Dispositivo físico a través del cual se pueden realizar transacciones con tarjetas VISA y MasterCard, el cual funciona como un lector de tarjetas crédito y débito que cuenta con conexión a internet mediante la línea telefónica del comercio.
- h) **POS Dial up:** Dispositivo físico a través del cual se pueden realizar transacciones con tarjetas VISA y MasterCard, el cual funciona como un lector de tarjetas crédito

y débito que cuenta con conexión a internet mediante cable de red y línea telefónica al mismo tiempo, esto en caso de falla de una de las conexiones, se tiene una contingencia de la segunda conexión.

- i) **POS GPRS:** Dispositivo físico a través del cual se pueden realizar transacciones con tarjetas VISA y MasterCard, el cual funciona como un lector de tarjetas crédito y débito que cuenta con conexión a internet mediante chip telefónico.
- j) **EDP-VPOS:** Software que se instala en la máquina de EL AFILIADO, el cual funciona de dos formas: **i)** Integrado al sistema de caja de EL AFILIADO y **ii)** No integrado que funciona desde la PC
- k) **VPOS (POS virtual):** (Virtual Point of Sale o Punto de Venta Virtual): Dispositivo que es instalado en un comercio determinado, donde se pueden recibir pagos con tarjetas de crédito y débito. Se integra mediante la herramienta EDP POS con requerimientos técnicos de parte del Comercio Afiliado y el Banco.
- l) **Intel:** Es la mayor compañía fabricante de circuitos integrados del mundo según su cifra de negocio anual. La compañía estadounidense es la creadora de la serie de procesadores x86, los procesadores más comúnmente encontrados en la mayoría de las computadoras personales
- m) **AMD:** Advanced Micro Devices o también conocida como AMD es una compañía que se dedica al desarrollo de procesadores, chipsets para placas base, circuitos integrados auxiliares.
- n) **Procesador:** Es el circuito integrado central y más complejo de un sistema informático, es el cerebro de un computador, encargado de ejecutar los programas, desde el sistema operativo hasta las aplicaciones de usuario, solo ejecuta instrucciones programadas en lenguaje de bajo nivel, realizando operaciones aritméticas y lógicas.
- o) **CNBS:** Comisión Nacional de Bancos y Seguros. Entidad que supervisa las actividades financieras, de seguros, previsionales, de valores y demás relacionadas con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados del público y otras instituciones financieras y actividades determinadas por el Presidente de la República en el Consejo de Ministros.

III. PROCEDIMIENTO PARA LA ACEPTACIÓN DE TARJETAS EN AMBIENTE PRESENTE

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

Verificación de la Tarjeta. Previo a realizar la transacción, EL AFILIADO debe comprobar que las tarjetas que se presenten sean de las marcas anteriormente indicadas, estén en vigencia, debidamente firmadas, que no tengan señales de alteración o mutilación y que contengan los dispositivos correspondientes de seguridad, los cuales incluyen, no limitados: al holograma, carácter de seguridad, panel de firma y los primeros cuatro dígitos preimpresos.

Solicitud de Autorización. Previo a la realización de cada venta e independientemente de su monto, EL AFILIADO debe obtener de EL ADQUIRENTE un número de autorización, mediante una terminal de punto de venta provista por EL ADQUIRENTE o a través de conexiones directas entre EL AFILIADO y EL ADQUIRENTE, que sean aprobadas o

provistas por EL ADQUIRENTE o por terceros, también aprobados por EL ADQUIRENTE. Las conexiones directas utilizan redes propietarias o a red global Internet.

Verificación de Firma. Con el fin de constatar, que quien utiliza la tarjeta es su verdadero y legítimo dueño, EL AFILIADO deberá verificar que la firma de la tarjetahabiente registrada en el comprobante de venta se realice en presencia del representante de EL AFILIADO y la misma sea igual a la que aparece en la propia tarjeta. Cuando la tarjeta utiliza el PIN con mecanismo de verificación del tarjetahabiente, EL AFILIADO no está obligado a verificar la firma; el tarjetahabiente deberá ingresar su PIN para que la transacción se pueda realizar adecuadamente.

Pedir Identificación. Si EL AFILIADO requiere la firma como mecanismo de autenticación del tarjetahabiente y si el panel de firma está en blanco, EL AFILIADO debe solicitar la identificación del tarjetahabiente, para verificar que el nombre embozado en la tarjeta concuerde con el del cliente y solicitarle al tarjetahabiente que firme el comprobante de compra y coloque su número de Documento Nacional de Identificación o su equivalente para identificar plenamente al titular de la tarjeta. En caso de incumplimiento de lo antes descrito por parte de EL AFILIADO, de conformidad con la Ley de Tarjetas de Crédito, el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Financiamiento y la Resolución GEE No.500/18-07-2024 emitida por la CNBS, EL ADQUIRENTE exigirá a éste, las acciones correctivas que correspondan. En caso de no cumplir con dichas acciones en un período de 30 días calendario, EL ADQUIRENTE suspenderá la prestación del servicio.

Comprobante de la Transacción. EL AFILIADO debe exigir un comprobante de venta para respaldar cada transacción realizada con “Las Tarjetas, dicho comprobante debe contar con la siguiente información: fecha de la transacción, el monto expresado en (moneda), el código de autorización, el nombre del establecimiento y toda aquella información adicional que EL ADQUIRENTE considere de interés y que se incluya en los comprobantes de venta.

EL AFILIADO con su terminal de punto de venta, podrá deslizar la tarjeta para que la terminal lea su banda magnética, insertar la tarjeta para lectura del chip, o acercar el plástico a la terminal para utilizar la tecnología “sin contacto/contact less”, extrayendo de ella los datos relevantes, digitando el monto de la transacción y cualquier información adicional que EL ADQUIRENTE le solicite. La terminal imprimirá el comprobante de la transacción con los datos requeridos.

En el caso de Extrafinanciamiento, EL AFILIADO debe anotar en el comprobante de la transacción la siguiente información sobre la identificación que presenta el tarjetahabiente: 1. Nombre del tarjetahabiente, el cual debe coincidir con el que se emboza en la tarjeta, 2. Tipo de documento de identificación, 3. Número del documento de identificación, 4. Fecha de vencimiento del documento de identificación, 5. País que avala el documento de identificación.

Reportes de Tarjetas o Comprobantes Sospechosos. EL AFILIADO debe informar al centro de autorizaciones de EL ADQUIRENTE, previo a realizar la transacción, cualquier rasgo que observe en “Las Tarjetas” que hagan dudar de su legitimidad o actitudes inusuales en los usuarios, que generen sospechas de que el cliente no es el legítimo propietario de ellas, indicando que está atendiendo un Código 10 (Transacción Fraudulenta).

Retener Tarjetas. Cuando se reciba instrucciones del centro de autorizaciones de EL ADQUIRENTE o cuando los cuatro dígitos preimpresos en el frente de la tarjeta no coincidan con los embozados en ella. EL AFILIADO debe retener la tarjeta, sin que el empleado del comercio corra peligro, para remitírselas de inmediato a EL ADQUIRENTE.

Información Adicional. Cuando existan dudas respecto de la autenticidad de la transacción, se debe presentar la documentación adicional que le solicite EL ADQUIRENTE, como mecanismo adicional de verificación.

Transacciones Especiales. En el caso de transacciones especiales, EL AFILIADO debe notificar al cliente el cargo efectuado a su tarjeta, asimismo, le hará entrega del comprobante indicado el tipo de transacción que se efectuó.

Para las transacciones especiales, EL AFILIADO debe obtener un número de autorización de EL ADQUIRENTE, confirme a lo ordenado por el cliente. Dicha autorización puede obtenerse telefónicamente, mediante una terminal de punto de venta provista por EL ADQUIRENTE o través de conexiones directas entre EL AFILIADO y EL ADQUIRENTE, que sean aprobadas o provistas por EL ADQUIRENTE o por terceros, también aprobados por EL ADQUIRENTE. Las conexiones directas utilizan redes propietarias o red global Internet.

Comprobante de la transacción especiales MO/TO. Los comprobantes de venta de las transacciones especiales MO/TO, tendrán al menos la siguiente información: Número y fecha de vencimiento de la tarjeta, nombre del propietario de la tarjeta, nombre del comercio afiliado, monto de la compra, código de autorización la expresión #Orden por correo” u “Orden telefónica” únicamente en los formularios proporcionados por EL ADQUIRENTE. En los casos donde se genere un comprobante de transacción, este debe de elaborar de acuerdo con lo estipulado en el procesamiento de aceptación. Cuando un comprobante de transacción no tenga firma del tarjetahabiente en el espacio establecido para ello, EL AFILIADO podrá anotar el nombre del tipo de Transacción Especial MO/TO que ampara la transacción.

Comprobante de la transacción Extrafinanciamiento/Intrafinanciamiento. En el caso de Extrafinanciamiento/Intrafinanciamiento, EL AFILIADO debe anotar en el comprobante de la transacción la siguiente información sobre la identificación que presenta el tarjetahabiente: 1. Nombre del tarjetahabiente, el cual debe coincidir con el que se emboza en la tarjeta, 2. Tipo de documento de identificación, 3. Número del documento de identificación, 4. Fecha de vencimiento del documento de identificación, 5. País que avala el documento de identificación.

Comprobante de la transacción Atlántida Tap. En el caso del Atlántida Tap. EL AFILIADO la aplicación almacenará digital la copia del Voucher firmada por el cliente.

IV. REVERSIONES

Reversiones: solicitud realizada por EL AFILIADO después de realizar cierre, total o parcial, cuando el tarjetahabiente desistió de la compra.

Anulaciones: Transacción realizada antes del cierre, por error en la digitalización, compra duplicada o reversión de esta.

Procedimiento. En caso de reversión artículos o servicios no recibidos que fueron adquiridos mediante “Las Tarjetas”, EL AFILIADO no hará reembolso de efectivo al usuario, sino que acreditará la suma a la misma tarjeta que el usuario utilizó para realizar la compra en el comercio y en la misma moneda, para lo cual EL AFILIADO debe de realizar la transacción de reembolso remitiendo una nota de autorización de débito a EL ADQUIRENTE que deberá

contener el monto y fecha de la transacción, nombre del cliente, terminación del número de la tarjeta, fecha de vencimiento de la tarjeta, valor de la transacción y nombre comercial o sucursal; quedando bajo responsabilidad de EL AFILIADO cualquier reclamo posterior.

Las anulaciones el AFILIADO debe de realizar directamente en el POS, identificando la transacción con su número de autorización.

Responsabilidad de las devoluciones/Error de digitación. El monto de las devoluciones aplicadas a los tarjetahabientes, serán responsabilidad de EL AFILIADO, a quien EL ADQUIRENTE 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.

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 ADQUIRENTE, a recuperar el monto debitando la(s) cuenta(s) bancaria(s), que EL AFILIADO haya autorizado para el pago de las liquidaciones.

V. CONSUMO NO RECONOCIDOS Y RECLAMOS

Consumos no reconocidos: Son transacciones que se reflejan en el estado de cuenta del tarjetahabiente y que este argumenta no haber realizados

Reclamos: Solicitud de un tarjetahabiente para el reembolso total o parcial por no recibir de EL AFILIADO el producto y/o servicio requerido en la compra.

Responsabilidad. EL ADQUIRENTE 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 número de autorización y en ocasiones anteriores haya pagado documentos con características semejantes.

Esto no podrá 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.

Cobros de Buena Fe. EL ADQUIRENTE podrá a su conveniencia ofrecerle a EL AFILIADO el servicio de cobro por buena fe de estas transacciones, a cambio de una comisión cobrada sobre el monto finalmente recuperado. Este servicio no constituye una garantía de recuperación de los montos de estas transacciones.

Comprobante no Suplido. En el caso de procesamiento, a través de terminales de punto de venta, EL AFILIADO deberá guardar el comprobante de cierre junto con los originales de los comprobantes de venta correspondientes formando un solo lote y archivar el mismo por un periodo no menor a los últimos dieciocho (18) meses.

A solicitud de EL ADQUIRENTE, EL AFILIADO deberá entregar a éste el original del comprobante, en un plazo no mayor a los tres (3) días hábiles siguientes, a la solicitud del voucher, 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 EL

ADQUIRENTE en ese plazo, deberá asumir el importe del reclamo y para ello autoriza expresamente a EL ADQUIRENTE, a compensar el monto que resulte del mismo, debitándolo de pagos futuros originados en transacciones normales.

VI. EQUIPO Y SUMINISTROS

Propiedad de Equipos y Materiales. EL ADQUIRENTE es en todo momento el propietario de los aparatos electrónicos o manual de consulta, 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 ADQUIRENTE o de las marcas de “Las Tarjetas” comprendidas en este contrato.

Suministro, Mantenimiento y Custodia de Equipos. EL ADQUIRENTE suministrará a EL AFILIADO los equipos que se emplearán para la debida operación de “Las Tarjetas”. EL AFILIADO permitirá y asistirá a cualquier persona(s) autorizada(s) por EL ADQUIRENTE a ingresar a sus instalaciones a cualquier hora razonable para inspeccionar dichos equipos, repararlos, sustituirlos o retirarlos cuando estime que éstos no estén siendo utilizados adecuadamente. El equipo ubicado en las instalaciones de EL AFILIADO estará bajo el riesgo y la responsabilidad de éste, quien deberá custodiarlo de manera responsable y se abstendrá de hacer cambios en su instalación o en su programación, comprometiéndose a notificar de inmediato a EL ADQUIRENTE de cualquier falla que pudiera llegar a tener. EL AFILIADO por su cuenta, proveerá a los equipos de energía eléctrica, comunicación telefónica y del reemplazo de baterías en aquellos que las utilicen y se compromete a devolver los equipos suministrados, a la terminación de este contrato o cuando así lo requiera EL ADQUIRENTE.

Pérdida, daño o Robo de Equipo. EL ADQUIRENTE no será responsable por el robo, vandalismo o mal uso del equipo, ni por la pérdida de dinero producto de las transacciones que se encuentren acumuladas en él, en cualquiera de los casos anteriormente enumerados. Si cualquier equipo se pierde, es mal utilizado o puesto en peligro, EL AFILIADO deberá notificar de inmediato a EL ADQUIRENTE. EL ADQUIRENTE no está obligado a recuperar el equipo y en caso de facilitar en ese objetivo, su única obligación para con EL AFILIADO, será determinar el monto equivalente al dinero que en forma efectiva se mantiene en el equipo, al momento de ser recuperado y reembolsarlo; esa determinación será concluyente para ambas partes. EL ADQUIRENTE no está en la obligación de reemplazar el equipo y puede cobrarle a EL AFILIADO el costo total del mismo en caso de daño, robo o pérdida, dicho valor será recuperado de cualquiera de las cuentas bancarias que EL AFILIADO maneje con Banco Atlántida S.A.

b. Desperfectos de Equipo. EL AFILIADO recibe en calidad de arrendamiento o préstamo, según lo establecido en los incisos anteriores, debiendo informar a EL ADQUIRENTE de cualquier desperfecto que sufra, con el fin de que sea ésta la que disponga de su revisión o reparación. El equipo objeto de arrendamiento o préstamo es propiedad exclusiva de EL ADQUIRENTE; por lo tanto EL AFILIADO autoriza al personal debidamente identificado de EL ADQUIRENTE, para que en cualquier momento razonable cuando lo requiera EL ADQUIRENTE, puedan ingresar a inspeccionarlo o retirarlo en caso de vencimiento de este contrato o cuando EL ADQUIRENTE lo considere pertinente.

Devolución de Equipo/Comprobantes. Al término del contrato de afiliación o cuando EL ADQUIRENTE lo considere pertinente, EL AFILIADO deberá devolver a EL

ADQUIRENTE todo equipo que ésta le haya suministrado, así como los originales de los comprobantes de ventas de los últimos dieciocho (18) meses. En caso de que EL AFILIADO no devuelva el equipo, lo extravíe, arruine o cualquier circunstancia que lo afecte, deberá cancelar en su totalidad a EL ADQUIRENTE como propietario de éste.

VII. PROCEDIMIENTO DE LIQUIDACIÓN

Cobro de Transacciones procesadas a través de Terminales de Punto de Venta. Cuando las transacciones se lleven a cabo a través de terminales de punto de venta, EL AFILIADO se obliga a efectuar diariamente el cierre, siempre que haya realizado ventas con estos equipos, a imprimir el reporte de transacciones y luego a realizar el proceso de cuadre y cierre de cada terminal, de acuerdo con las instrucciones que ha recibido de EL ADQUIRENTE para tal efecto. EL ADQUIRENTE reembolsa las ventas a EL AFILIADO solo cuando este 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 ADQUIRENTE no está obligado a pagar a EL AFILIADO las transacciones cuyos cierres no hayan sido realizados dentro de los siete (7) días naturales después de efectuadas las mismas; no obstante, si pese a lo descrito, dichas transacciones erróneamente fueron pagadas a EL AFILIADO, queda facultado EL ADQUIRENTE a recuperar los montos satisfechos de manera equivocada, de pagos futuros que se fueren a realizar a EL AFILIADO.

Cobro de Transacciones procesadas manualmente. Cuando las transacciones no se lleven a cabo a través de terminales de punto de venta, EL AFILIADO deberá presentar a cobro directamente a EL ADQUIRENTE o en los puntos de pago por ella indicados, las totalidades de los comprobantes de transacción, dentro de los siete (7) días naturales siguientes a la fecha en la que fueron efectuadas las transacciones. EL ADQUIRENTE no está obligado 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 estos no fueron pagados.

Verificación de Pagos. EL AFILIADO se compromete a verificar que los pagos efectuados por EL ADQUIRENTE, corresponden a los montos indicados en los comprobantes de cierre electrónicos o en los comprobantes presentados a cobro con EL ADQUIRENTE 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 de proporcionar la documentación necesaria para realizar las verificaciones correspondientes.

Liquidación de las Ventas. EL ADQUIRENTE se obliga a abonar en la moneda designada por EL AFILIADO y en el plazo pactado entre él y EL AFILIADO, detallados en cuadro de Afiliación de Sucursales, el importe total de los comprobantes de venta presentados por EL AFILIADO, menos un descuento como retribución por los servicios prestados por él y descontando luego de ellos, las notas de crédito recibidas, así como el valor de cualquier transacción previamente pagada, sobre la cual EL ADQUIRENTE posea derecho de recuperación, cualquier impuesto aplicable por el Gobierno de Honduras, en la actualidad o en el futuro. El pago se efectuará a la cuenta bancaria autorizada para dicho fin y si el pago se hiciese mediante cheque, este podrá ser recibido únicamente por las personas autorizadas por EL AFILIADO, previa autorización.

Liquidaciones en dólares. En base a la negociación especial realizada con EL AFILIADO para el reembolso de transacciones realizadas en moneda extranjera, en este caso el dólar americano (\$), EL AFILIADO, se obliga a cumplir las siguientes disposiciones: **I.** El reembolso de la facturación en dólares (\$), aplica única y exclusivamente para tarjetahabientes extranjeros quienes están realizando su pago con tarjetas emitidas por bancos extranjeros y empresas que su giro principal es venta de productos y servicios en dólar, , (entiéndase tarjetas emitidas por bancos fuera del territorio hondureño), razón por la cual todas las transacciones realizadas por tarjetahabientes de bancos locales se pagarán en Lempiras (L). **II.** Por lo anterior el equipo instalado en el establecimiento de EL AFILIADO, estará programado con el aplicativo Multicomercio, teniendo la opción de procesar la transacción de venta tanto en Lempiras (L) como en dólares americanos (\$). **III.** Cada opción de venta, en Lempiras (L) y en dólares americanos (\$), tendrá un código específico que le identificará en el sistema de EL ADQUIRENTE y una cuenta específica en la cual se realizarán los créditos respectivos, según cada cierre realizado en el POS. **IV.** El pago de transacciones en dólares americanos (\$) dependerá de la disponibilidad de divisas de EL ADQUIRENTE en el momento del cierre; Este puede variar de 48 a 72 horas máximo en días hábiles. **V.** EL AFILIADO deberá seguir todas las medidas de seguridad al momento de realizar las transacciones en Lempiras (L) y en dólares americanos (\$). **VI.** EL ADQUIRENTE se compromete a dar la capacitación respectiva del uso y manejo del POS y de las medidas de seguridad en la aceptación de tarjetas, para poder realizar las ventas tanto en Lempiras como en dólares americanos.

Liquidación por cierre tardíos. Todo cierre realizado posterior al plazo previsto en el apartado 7.1 será reembolsado después de 120 días de recibida la información solicitada al comercio (Voucher, Reporte y Cierre). No obstante, si el tarjetahabiente realizará un reclamo sobre alguna de las transacciones vinculadas al cierre tardío estas se reembolsarán de conformidad a los resultados de reclamo realizado.

Liquidación por cierre tardíos ocasionados por fallas de sistema. En caso de el comercio realice un cierre fuera del plazo previsto en este reglamento y el mismo sea atribuible a fallas del sistema de EL ADQUIRENTE se realizará el reembolso dentro de los plazos establecidos para los cierres en tiempo.

Cargos Demorados o Enmendados. EL AFILIADO en los Cargos Demorados o Enmendados debe tener presente lo siguiente: **I.** Presentar a cobro todo Cargo Demorado dentro de los noventa (90) días naturales siguientes, luego de la fecha de transacción. **II.** Suministrar un documento por escrito en donde el tarjetahabiente acepta la responsabilidad del cargo demorado. **III.** Presentar aparte un comprobante de transacción, de acuerdo con los requerimientos de la cláusula Comprobantes de la Transacción.

Transacciones Fraudulentas. En caso de presentarse transacciones fraudulentas por descuido de EL AFILIADO y/o por no seguir las medidas de seguridad en el procedimiento de aceptación de tarjetas; establecidas en el contrato; EL ADQUIRENTE procederá a debitar de la cuenta o cuentas que posea con Banco Atlántida, el o los valores en la moneda que corresponda.

VIII. DERECHO DE RECUPERACIÓN

Recuperación: Debito realizado a EL AFILIADO a solicitud de un tarjetahabiente para recuperar el valor de la compra por inconsistencias en las transacciones.

EL ADQUIRENTE 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 ADQUIRENTE consciente de tales irregularidades al momento de pagar estos cargos. EL ADQUIRENTE 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 de valor real de los comprobantes, aun cuando tal diferencia no haya sido notada en el momento de presentarlos a cobro.

IX. EXTRAFINANCIAMIENTO

Extrafinanciamiento: Línea de Crédito al 0% de interés que se brinda a los tarjetahabientes, y por la cual los comercios afiliados pueden realizar la venta de productos o servicios en plazos determinados. El monto estará sujeto a las normas establecidas por las políticas de crédito del Emisor.

Procedimiento de Aceptación: Extrafinanciamiento. EL AFILIADO podrá utilizar este beneficio para la comercialización de sus productos y/o servicios, únicamente cuando EL ADQUIRENTE lo autorice y tendrá que verificar en EL ADQUIRENTE que el tarjetahabiente sea sujeto del Extrafinanciamiento, así mismo solicitará la autorización indicando los meses de plazo, debiendo cumplir con las siguientes obligaciones:

1. Verificar con EL ADQUIRENTE, que el tarjetahabiente que solicita ese beneficio es sujeto a extrafinanciamiento, debiendo solicitar un código de autorización por parte de EL ADQUIRENTE para la aprobación del crédito.
2. Sera responsabilidad de EL AFILIADO velar porque la solicitud (voucher) de extrafinanciamiento contenga todos los requisitos establecidos en la misma, debiendo cerciorarse de la identidad del firmante.
3. EL AFILIADO se compromete a exhibir en su establecimiento y lugar visible, el material publicitario y promocional que EL ADQUIRENTE le proporcione bajo este programa de Extrafinanciamiento.

Sanción por incumplimiento. Si EL AFILIADO incumple con cualquiera de las obligaciones establecidas en el presente contrato, EL ADQUIRENTE podrá debitar de las cuentas que EL AFILIADO maneje con el Banco Atlántida, el valor del extrafinanciamiento, sin ningún trámite más que la comunicación realizada a EL AFILIADO, debiendo este recuperar directamente con el tarjetahabiente, el importe de esa transacción.

Responsabilidad de El Afiliado. Queda claramente establecido para ambas partes que EL ADQUIRENTE no es responsable por la calidad de productos y/o servicios que EL AFILIADO ofrece y que la garantía de los productos y servicios serán otorgados única y exclusivamente por EL AFILIADO.

Compromisos de El Adquirente.

- Capacitar al personal del comercio afiliado en el uso del programa.
- Realizar los pagos con crédito a su cuenta de comercio afiliado con Banco Atlántida.
- Colocar material publicitario que identifique el programa.

X. INTRAFINANCIAMIENTO

Intrafinanciamiento: Modalidad dentro de la línea de crédito al 0% de interés otorgada a los tarjetahabientes, el cual consiste en brindar un financiamiento de su compra, y por el cual, los comercios afiliados, pueden realizar la venta de productos o servicios en plazos predeterminados. El monto estará sujeto a las normas establecidas por las políticas de crédito del Emisor.

Procedimiento de Aceptación: Intrafinanciamiento. EL AFILIADO podrá utilizar este beneficio para la comercialización de sus productos y/o servicios, únicamente cuando EL ADQUIRENTE lo autorice y tendrá que verificar en EL ADQUIRENTE que el tarjetahabiente sea sujeto del intrafinanciamiento, así mismo solicitará la autorización indicando los meses de plazo, debiendo cumplir con las siguientes obligaciones:

1. Verificar con EL ADQUIRENTE, que el tarjetahabiente que solicita ese beneficio es sujeto a intrafinanciamiento, debiendo solicitar un código de autorización por parte de EL ADQUIRENTE para la aprobación del crédito.
2. Sera responsabilidad de EL AFILIADO velar porque la solicitud (voucher) de intrafinanciamiento contenga todos los requisitos establecidos en la misma, debiendo cerciorarse de la identidad del firmante.
3. EL AFILIADO se compromete a exhibir en su establecimiento y lugar visible, el material publicitario y promocional que EL ADQUIRENTE le proporcione bajo este programa de Extrafinanciamiento.

Sanción por incumplimiento. Si EL AFILIADO incumple con cualquiera de las obligaciones establecidas en el presente contrato, EL ADQUIRENTE podrá debitar de las cuentas que EL AFILIADO maneje con el Banco Atlántida, el valor del intrafinanciamiento, sin ningún trámite más que la comunicación realizada a EL AFILIADO, debiendo este recuperar directamente con el tarjetahabiente, el importe de esa transacción.

Responsabilidad de El Afiliado. Queda claramente establecido para ambas partes que EL ADQUIRENTE no es responsable por la calidad de productos y/o servicios que EL AFILIADO ofrece y que la garantía de los productos y servicios serán otorgados única y exclusivamente por EL AFILIADO.

Compromisos de El Adquirente.

- Capacitar al personal del comercio afiliado en el uso del programa.
- Realizar los pagos con crédito a su cuenta de comercio afiliado con Banco Atlántida.
- Colocar material publicitario que identifique el programa.

XI. SERVICIO DE POS VIRTUAL O V-POS

En base a la negociación especial realizada con EL ESTABLECIMIENTO AFILIADO para el procesamiento de transacciones a través de POS VIRTUAL (V-POS), EL ESTABLECIMIENTO AFILIADO, se obliga a cumplir las siguientes disposiciones:

Definición: POS VIRTUAL, Módulo v-POS para el procesamiento de transacciones financieras originadas directamente en cajas registradoras inteligentes, tipo PC, instaladas en los establecimientos comerciales. Esta solución interfase la aplicación de caja del comercio y concentra todas las transacciones en un servidor que se comunica directamente con el SWITCH de Banco Atlántida en un centro de procesamiento a partir del cual se realiza la

distribución o switch de las transacciones hacia los principales Gateways locales e internacionales, tales como VISA y MASTERCARD para su respectiva autorización.

Términos y Condiciones de Uso y Privacidad:

- a. El uso del servicio v-POS implica la aceptación de los siguientes términos y condiciones de uso y privacidad, por lo que les recomendamos leerlas detenidamente.
- b. Banco Atlántida S.A. se reserva el derecho de modificar discrecionalmente las funcionalidades y diseño del sistema en cualquier momento, sin necesidad de previo aviso, así como el de modificar estos Términos y Condiciones de Uso y Privacidad.
- c. Se entiende por cliente cualquier empresa que mediante el contrato de afiliación y este adendum acceda y utilice el servicio desde un dispositivo electrónico.

Uso y Restricciones

- a. La única forma autorizada para utilizar el servicio v-POS es a través de la interfaz y programas diseñados para este fin, los cuales serán instalados por el personal de Banco Atlántida S.A., cualquier otro método intermediario no es reconocido y podrá dar lugar a la suspensión de su servicio.
- b. El servicio v-POS es propiedad de Banco Atlántida S.A. y nos reservamos el derecho de otorgar o quitar el servicio de acuerdo a los lineamientos y restricciones establecidos en el contrato.
- c. EL AFILIADO no tiene el derecho de instalar o utilizar los servicios de v-POS en equipo distinto a las terminales de pago, o en equipo de terceros sin autorización previa y por escrito de Banco Atlántida S.A.
- d. EL ADQUIRENTE se compromete a implementar las medidas de seguridad tecnológicas necesarias para proteger la confidencialidad de la información dentro de los límites de su infraestructura tecnológica.
- e. EL ADQUIRENTE certifica que la solución v-POS cuenta con las debidas medidas de seguridad para proteger la confidencialidad de la información.
- f. EL AFILIADO se obliga a utilizar el servicio únicamente para operaciones legítimas y sobre las cuales tiene autorización para hacerlo.
- g. EL AFILIADO es responsable de implementar las medidas de seguridad tecnológica y de información necesaria para proteger sus terminales de pago y el v-POS provisto por EL ADQUIRENTE contra ataques de cibercriminales.
- h. EL ADQUIRENTE no es responsable por la administración de la seguridad de las terminales de pago del cliente, y se limita únicamente a recomendar las medidas y controles que contribuyan a su monitoreo y detección.
- i. EL ADQUIRENTE no es responsable por fraudes que se realicen en las terminales de pago de EL AFILIADO cuyo origen sea por falta de controles de seguridad de tecnología e información en la infraestructura tecnológica y terminales del mismo.

Usos Permitidos EL AFILIADO se obliga a utilizar este servicio de modo tal que no atente contra las leyes del Estado de Honduras, las buenas costumbres, la dignidad de la persona y los derechos de terceros. El servicio es para el procesamiento de pagos con tarjetas y promociones, no se podrá utilizar con otros fines personales o comerciales a distintos a los convenidos en el contrato.

Controles de Seguridad

- a. Contraseñas fuertes: Las terminales deben tener contraseñas fuertes y complejas, todas las contraseñas que vienen por defecto con contraseñas genéricas deben ser cambiadas antes de ponerse en producción.

- b. Instalación de parches y actualizaciones: Se deben instalar al menos los parches de seguridad críticos, así como las actualizaciones de las terminales v-POS.
- c. Uso de Firewall: Aplicar reglas en el firewall de la terminal para filtrar y bloquear todos los puertos con excepción de los utilizados para las operaciones del día.
- d. Solución Antivirus actualizada: Se debe implementar una solución antivirus que haga un monitoreo continuo de la terminal que sea capaz de detectar tanto virus como malware, esta solución se debe mantener actualizada. Restringir el acceso del v-POS a Internet: Aplicar reglas en la infraestructura de red para limitar el acceso de las terminales a Internet, todos los puertos deben de ser bloqueados a excepción de los necesarios para las operaciones según necesidades de negocio.
- e. Deshabilitar el Acceso Remoto: Deshabilitar el acceso remoto a la terminal vinculada al vPOS especialmente si esta tiene conexión limitada a internet.
- f. Segmentación de Red: Las terminales v-POS deben de estar en una red separada del resto de las redes de EL AFILIADO para evitar el acceso no autorizado de personal interno o externo.
- g. Administración de Accesos Privilegiados: Limitar el acceso administrativo de usuarios privilegiados solo a los usuarios necesarios para realizar las actualizaciones y configuraciones de los sistemas, esto ayudara a prevenir la instalación de programas no autorizados en la terminal vinculada al v-POS o abuso de privilegios.
- h. Control de Aplicaciones: Controlar que en la terminal solo se instalen las aplicaciones que se han autorizado para el desarrollo de sus funciones, monitorear o bloquear las aplicaciones que no son autorizadas.
- i. Detección y Respuesta de Inventos: Monitorear las alertas que generan las soluciones antivirus, anti malware, firewall entre otras para detectar eventos de malware, acceso o uso no adecuado de la terminal vinculada al v-POS.
- j. Control de Puertos USB: controlar los puertos USB de la terminal para que solo reconozcan los periféricos que necesita y tiene instalado, bloquear toda conexión de dispositivos de almacenamiento USB.
- k. Información de Tarjetahabientes: no guardar información de tarjetahabientes en la terminal vinculada al v-POS, si es necesario guardarla cifrada y por un periodo menor a 24 horas.

Protección de Datos de Tarjeta:

- a. EL AFILIADO se compromete a no retener, guardar o archivar en beneficio propio o ajeno, los datos que contengan 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.
- b. Toda la información que EL ADQUIRENTE recolecte mediante el v-POS debe ser tratada con absoluta confidencialidad conforme las disposiciones legales aplicables.

Transacciones Fraudulentas. En caso de presentarse transacciones fraudulentas por descuido del ESTABLECIMIENTO AFILIADO y/o por no seguir las medidas de seguridad en el procedimiento de aceptación de tarjetas; establecidas en el Artículo Tercero del Contrato de Afiliación; EL ADQUIRENTE procederá a debitar de la cuenta respectiva el ó los valores en la moneda que corresponda.

EL ADQUIRENTE se compromete a dar la capacitación respectiva sobre el uso y manejo del POS VIRTUAL y de las medidas de seguridad en la aceptación de tarjetas, para poder realizar las ventas a través del Módulo v-POS.

XII. SERVICIO DE PROCESAMIENTO DE PAGOS POR MEDIO DE LA PLATAFORMA “E-COMMERCE”

Definiciones:

- a. **E-Commerce:** Es una plataforma tecnológica que permite procesar o realizar transacciones especiales de pago en la red global Internet (comercio electrónico) o en el sitio web propio de EL AFILIADO, el procesamiento de los pagos se realiza sin la presencia física de la tarjeta y/o firma tarjetahabiente en el comprobante de pago. Toda manifestación de aceptación se efectúa de manera electrónica.
- b. **Webcheckout:** Sistema que permite habilitar diferentes medios de pago y canales de pago en línea con tarjeta de crédito, débito, etc, para clientes que poseen página web o app.
- c. **Micrositios:** Es una solución para comercios que no poseen una página web y necesitan cobrar sus facturas u obligaciones pendientes, que facilita a la vez al tarjetahabiente un canal de pago simple y seguro.
- d. **Scudo:** Sistema modular de control de fraude que permite optimizar el costo de las validaciones, asegurando un adecuado balance entre la tasa de aprobación y el riesgo de contracargos.
- e. **Link de Pago:** Método de pago que se utiliza y se comparte al cliente en las redes sociales, correo electrónico, mensaje de texto y chatbot, este permite generar un formulario para el ingreso de la información de pago.
- f. **Código QR:** Es un módulo para almacenar información en una matriz de puntos o en un código de barras bidimensional. La matriz se lee en el dispositivo móvil por un lector específico (lector de QR) y de forma inmediata nos lleva a una aplicación en internet.
- g. **CVV:** El código CVV o CVC es un grupo de 3 o 4 números situado en el reverso de la tarjeta de crédito. Dicho código se utiliza como método de seguridad en transacciones en las que la tarjeta no está físicamente presente, como en compras por teléfono o Internet.
- h. **Contracargo:** Se define como una transacción procesada por EL AFILIADO que ha sido objeto de rechazo de pago por el Banco emisor o por el tarjetahabiente.
- i. **Comercio:** Establecimiento físico o sitio web donde EL AFILIADO ofrece a su clientela bienes y servicios.
- j. **Cliente:** Persona que adquiere bienes o servicios de EL AFILIADO.
- k. **Emisor:** Puede ser Banco Atlántida, S.A. y cualquier otro banco a nivel mundial.
- l. **3DS 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.
- m. **Membresía E-Commerce:** Pago que realiza EL AFILIADO por una sola ocasión a EL ADQUIRENTE, por la suscripción a la plataforma de E-Commerce.
- n. **FEE de procesamiento:** Cuota que deberá pagar EL AFILIADO de forma mensual conforme a lo pactado con EL ADQUIRENTE, en concepto de servicios en la plataforma E-Commerce.
- o. **Cargo por transacción:** Comisión que deberá pagar EL AFILIADO por cada transacción realizada en la plataforma de E-Commerce.

- p. **Controversia:** Situación que puede suscitarse entre LAS PARTES, ya sea por un reclamo, incumplimiento o cualquier conflicto que se genere con motivo del presente contrato.
- q. **Consumo no reconocido:** Reclamo presentado por el cliente ante el emisor, cuando no reconoce como suya una transacción de pago.
- r. **Autofinanciamiento:** Simulación de ventas en el propio establecimiento de EL AFILIADO, mediante tarjetas emitidas a favor de EL AFILIADO, del propietario de EL AFILIADO o de terceras personas relacionadas con él, para propósitos tales como obtener dinero en efectivo.

El Objeto. El presente capítulo tiene como objeto regular el servicio tecnológico que EL ADQUIRENTE pone a disposición de EL AFILIADO por medio de una plataforma denominada “E-Commerce”, para el procesamiento de pago de bienes o servicios de sus clientes, como ser: link de pago, webcheckout y/o código QR, así como cualquier otro que en el futuro se desarrolle.

Integración de Medios de Pago y Seguridad de Transacciones. La plataforma de E-Commerce que EL ADQUIRENTE pone a disposición de EL AFILIADO, permite la integración de diferentes medios de pagos, tanto de manera individual como conjunta. EL AFILIADO ha seleccionado los medios de pago que desea utilizar dentro del Contrato de Afiliación.

El mecanismo de seguridad de transacciones será por Scudo. Es entendido y acordado entre LAS PARTES, que el mecanismo de seguridad seleccionado se registrará y se aplicará a todas las transacciones que cumplan con los parámetros establecidos dentro del Contrato de Afiliación.

Tecnología Mínima Y Limitación De Responsabilidad Por Instalación. Es entendido por EL AFILIADO que, para la prestación del servicio de medios de pago a través de la plataforma E-Commerce debe contar como mínimo con los siguientes requerimientos:

Integración Webcheckout:

- a. Página Web con lenguajes de programación compatibles.
- b. En caso de realizarse integración con Gateway API la página debe de contar con certificación PCI DSS.

Toda falla de sistema o pérdida de conexión por la carencia de los requerimientos antes señalados será atribuible únicamente a EL AFILIADO.

También es acordado y entendido entre LAS PARTES, que EL ADQUIRENTE no se hace responsable por errores ocasionados por la mala instalación de los sistemas de comercio electrónico por EL AFILIADO.

Riesgo en Transacciones Sin Presencia Física. Declara EL AFILIADO, que ha sido informado, entiende y acepta que, al efectuar transacciones en ausencia física del titular y la tarjeta de crédito o débito, estas transacciones pueden ser rechazadas y contracargadas por los tarjetahabientes o los emisores, y que, en dicha eventualidad, EL AFILIADO acepta asumir la pérdida generada, como parte de su riesgo de negocio.

Los contracargos para tarjetas Visa o MasterCard realizadas en ambiente 3D Secure, contarán con protecciones adicionales para EL AFILIADO, disminuyendo su riesgo de pérdida siempre que se realicen en la página web del comercio utilizando la plataforma E-Commerce de EL ADQUIRENTE.

Obligaciones y Prohibiciones de El Afiliado. En virtud de la especialidad de las transacciones que pueden ser realizadas de manera remota, EL AFILIADO como mínimo se compromete a observar las siguientes obligaciones y prohibiciones:

- a. Establecer procedimiento de entrega de productos o servicio, si su entrega es efectuada por terceros, asegúrese que el proveedor del servicio verifique y certifique que la persona que recibe el producto o servicio es el propietario de la tarjeta o una persona autorizada por él.
- b. En el evento de ofrecer a sus clientes la opción de comprar en línea y retirar el producto en las instalaciones de su comercio, deberá solicitarles a sus clientes presentar la tarjeta crédito o débito original e identificación pertinente.
- c. Evitar el envío de “link de pago” a correos electrónicos de dudosa procedencia.
- d. Cuando las compras se realicen a través de llamada telefónica, deberá previamente establecer un proceso de verificación de compra.
- e. Establecer un proceso de registro, identificación y verificación de clientes frecuentes utilizando los datos de transacciones anteriores, a fin de evitar fraudes en compras por terceros a nombre de aquellos.
- f. No procesar operaciones y/o transacciones cuando se tenga la mínima duda o sospecha sobre la legitimidad de la misma.
- g. Utilizar la plataforma E-commerce, únicamente en el marco de sus actividades comerciales propias, incluyendo a sus clientes y/o de terceros directamente relacionados con ésta.
- h. No efectuar una venta mediante la plataforma de E-commerce a sabiendas que es fraudulenta, ilícita o que la transacción no ha sido autorizada por el legítimo propietario de la tarjeta de crédito o débito. Al respecto, **EL AFILIADO** además será responsable por las acciones de su personal realizadas ya sea de manera doloso o negligente, directa o indirectamente; por lo cual, EL AFILIADO acepta retener los pagos por sospechas de transacciones fraudulentas, y autoriza se debiten de cualquier cuenta bancaria que mantenga en el Banco Atlántida, S.A. los valores correspondientes a las transacciones fraudulentas.

Responsabilidad sobre la Calidad de Productos y Servicios. Es entendido y convenido entre LAS PARTES, que EL ADQUIRENTE no es responsable por la calidad de los productos y/o servicios que EL AFILIADO ofrece, así como por el lugar seleccionado por EL AFILIADO para la entrega del producto y/o servicio, haciendo constatar que es completa responsabilidad de EL AFILIADO la definición del procedimiento de entrega, y lo que esto conlleva.

Obligaciones de El Adquirente. Para la prestación del servicio objeto del presente adendum, EL ADQUIRENTE se obliga con EL AFILIADO a lo siguiente:

- a. Otorgar los permisos necesarios a EL AFILIADO, para el funcionamiento de la plataforma de “E-commerce”.
- b. Realizar las actualizaciones respectivas para el funcionamiento de la plataforma.
- c. Brindar mantenimiento y soporte a la plataforma cuando existe problemas de conexión y/o funcionamiento entre ésta y el comercio de EL AFILIADO; es entendido que el personal de mantenimiento y soporte no puede modificar o cambiar licencias propias de la página web de EL AFILIADO.
- d. Impartir capacitación y/o inducción al personal designado por EL AFILIADO para el manejo de la plataforma E-commerce, para el correcto procesamiento de las transacciones con tarjetas de crédito o débito.
- e. Efectuar los reembolsos de los valores que corresponden con motivo de la venta de productos o servicios, en la cuenta bancaria designada por EL AFILIADO.

Causales de Terminación o suspensión. Sin perjuicio de las causales de terminación establecidas en el Contrato de Afiliación; también, serán causales que facultarán a EL ADQUIRENTE para poner fin a la relación contractual e inhabilitar el acceso a la plataforma de E-Commerce, si EL AFILIADO incurre en cualquiera de las siguientes:

- a. Por baja facturación, si no cumple con la proyección esperada durante un período de 3 meses.
- b. Por el cierre del comercio.
- c. Cambio de propietario y/o dueño de la empresa mercantil (comercio) o sociedad mercantil.
- d. Por la falta de utilización del servicio en un período de 3 meses.
- e. Por no cobro de FEE durante 3 meses seguidos.
- f. Por orden de autoridad competente.
- g. No se realizó instalación del servicio (No se realizó la integración de la plataforma de Ecommerce a la página web del comercio o la entrega de las credenciales de acceso).
- h. Por la existencia de un alto riesgo de fraude, a criterio de EL ADQUIRENTE.
- i. Por la sospecha o realización de operaciones de Autofinanciamiento.
- j. Por altos nivel de Contracargos.
- k. Un comercio identificado como un posible punto de compromiso por estar sujetos a fraude o por la inobservancia de temas de cumplimiento.
- l. A solicitud de las marcas, en caso de incumplimiento de regulaciones o mandatorios establecidos por las mismas.

Reactivación del código: Cuando por falta de uso, transacciones sospechosas o cualquier otra circunstancia que a criterio de EL ADQUIRENTE represente un riesgo, tendrá derecho a inhabilitar el acceso a EL AFILIADO a la plataforma E-Commerce, para su reactivación EL AFILIADO acepta pagar la comisión establecida dentro del Contrato.

Cargos Por Servicios. Es acordado que EL ADQUIRENTE por la prestación del servicio cobrará a EL AFILIADO en la periodicidad y conceptos establecidos dentro del Contrato de Afiliación.

Liquidación. EL ADQUIRENTE reembolsará las cantidades en concepto de ventas conforme a la facturación presentada por EL AFILIADO en un plazo máximo de 24 horas, después de realizado el cierre electrónico o de haberse presentado a cobro los comprobantes de ventas.

Manejo de Contracargos y Cargos Asociados. En el evento de reclamos o rechazo de transacción por un banco emisor o tarjetahabiente que origine un contracargo, dará derecho a EL ADQUIRENTE a cobrar a EL AFILIADO por cada manejo de contracargo la cantidad \$ 15.00 por incidente.

Asimismo, EL ADQUIRENTE debitará temporalmente a EL AFILIADO el valor de la transacción no reconocida o rechazada. El débito podrá ser reversado siempre y cuando EL AFILIADO proporcione la documentación requerida para solventar el reclamo; si EL AFILIADO no proporciona la documentación requerida para solventar el reclamo, el débito será permanente.

Requerimientos de Información y Penalizaciones. Es entendido entre LAS PARTES, que todo requerimiento de información ya sea por autoridad competente, marcas o por reclamos de clientes, deben ser atendidos un plazo determinado de tiempo. Por virtud de lo anterior, la falta de entrega de la documentación faculta a EL ADQUIRENTE el cobro de una penalización a EL AFILIADO por cada solicitud de documentación requerida que no se

presente en un lapso de 0 a 3 días después de la fecha del requerimiento; la penalización será conforme a la tabla establecida dentro del Contrato de Afiliación.

XIII. SERVICIO DE PROCESAMIENTO DE PAGOS POR MEDIO DE LA TECNOLOGIA NFC (ATLÁNTIDA TAP)

Definiciones:

- a. **NFC:** Es una tecnología de comunicación inalámbrica de corto alcance y alta frecuencia que permite el intercambio de datos entre dispositivos.
- b. **Atlántida TAP:** Es una nueva solución que permite a EL AFILIADO aceptar pagos con tarjetas de débito contactless (Visa, Mastercard), billeteras electrónicas, directamente en sus dispositivos móviles, por medio de la tecnología NFC (pago sin contacto) sin necesidad de ningún dispositivo adicional.
- c. **Contracargo:** Se define como una transacción procesada por EL AFILIADO que ha sido objeto de rechazo de pago por el Banco emisor o por el tarjetahabiente.
- d. **Comercio:** Establecimiento físico o sitio web donde EL AFILIADO ofrece a su clientela bienes y servicios.
- e. **Cliente:** Persona que adquiere bienes o servicios de EL AFILIADO.
- f. **Emisor:** Puede ser Banco Atlántida, S.A. y cualquier otro banco a nivel mundial que emite tarjetas.
- g. **Membresía:** Pago que realiza EL AFILIADO por una sola ocasión a EL ADQUIRENTE, por la suscripción Al servicio del Atlántida TAP.
- h. **FEE de procesamiento:** Cuota que deberá pagar EL AFILIADO de forma mensual conforme a lo pactado con EL ADQUIRENTE, en concepto de servicios en el Atlántida TAP.
- i. **Controversia:** Situación que puede suscitarse entre LAS PARTES, ya sea por un reclamo, incumplimiento o cualquier conflicto que se genere con motivo del presente contrato.
- j. **Consumo no reconocido:** Reclamo presentado por el cliente ante el emisor, cuando no reconoce como suya una transacción de pago.
- k. **Autofinanciamiento:** Simulación de ventas en el propio establecimiento de EL AFILIADO, mediante tarjetas emitidas a favor de EL AFILIADO, del propietario de EL AFILIADO o de terceras personas relacionadas con él, para propósitos tales como obtener dinero en efectivo.

Objeto: El presente capítulo tiene como objeto regular el servicio que EL ADQUIRENTE pone a disposición de EL AFILIADO para el procesamiento de pago de bienes o servicios de sus clientes.

Servicio de Atlántida TAP y Requisitos de Dispositivo. El servicio del Atlántida TAP que EL ADQUIRENTE pone a disposición de EL AFILIADO, permite la recepción de pagos con tarjetas de crédito y débito desde cualquier dispositivo móvil y es entendido por EL AFILIADO que, para la prestación del servicio de medios de pago, EL AFILIADO debe contar como mínimo con un dispositivo móvil con tecnología NFC.

Limitaciones en el Número de Terminales. EL AFILIADO entiende que el servicio que EL ADQUIRENTE pone a disposición permite solamente tener una terminal activa por dispositivo móvil, solicita la activación de la siguiente cantidad de terminales establecidas dentro del Contrato de Afiliación.

Suscripción y Acceso a la Aplicación. EL AFILIADO entiende que la suscripción en la aplicación se realiza de manera digital y que el primer ingreso en la aplicación se deberá de realizar con el correo electrónico y contraseña definidos por EL AFILIADO y el token proporcionado vía correo electrónico por EL ADQUIRENTE.

Prohibición de Compartir Token. EL AFILIADO se compromete a no compartir por ningún motivo el token proporcionado vía correo electrónico por EL ADQUIRENTE.

Obligaciones y Prohibiciones del Afiliado: En virtud de la especialidad de las transacciones que pueden ser realizadas con el servicio del Atlántida TAP, EL AFILIADO como mínimo se compromete a observar las siguientes obligaciones y prohibiciones:

- Establecer una contraseña que cumpla con los criterios de seguridad.
- Proteger su información personal y/o contraseña de ingreso a la aplicación.
- No compartir privilegios de cuenta o permitir accesos no autorizados al dispositivo.

Responsabilidad por Pérdida de Dispositivo Móvil. EL ADQUIRENTE no se hace responsable por la pérdida del dispositivo móvil seleccionado por EL AFILIADO para uso del aplicativo, ni de ninguna transacción derivada por la pérdida de este.

Obligaciones del Adquirente en la Prestación del Servicio. Para la prestación del servicio objeto del presente adendum, EL ADQUIRENTE se obliga con EL AFILIADO a lo siguiente:

- a. Otorgar los permisos necesarios a EL AFILIADO, para el funcionamiento del servicio Atlántida TAP.
- b. Proporcionar el token necesario para la activación de la terminal.
- c. Proporcionar el instructivo para el registro en la aplicación.
- d. Realizar las actualizaciones respectivas para el funcionamiento del servicio.
- e. Brindar mantenimiento y soporte del servicio cuando existe problemas de conexión y/o funcionamiento entre ésta y el comercio de EL AFILIADO.
- f. Efectuar los reembolsos de los valores que corresponden con motivo de la venta de productos o servicios, en la cuenta bancaria designada por EL AFILIADO.

Causales de Terminación o Suspensión: Sin perjuicio de las causales de terminación establecidas en el Contrato de Afiliación; también, serán causales que facultarán a EL ADQUIRENTE para poner fin a la relación contractual e inhabilitar el acceso al servicio de Atlántida TAP, si EL AFILIADO incurre en cualquiera de las siguientes:

- a. Por baja facturación, si no cumple con la proyección esperada durante un período de 3 meses.
- b. Por el cierre del comercio.
- c. Cambio de propietario y/o dueño de la empresa mercantil (comercio) o sociedad mercantil.
- d. Por la falta de utilización del servicio en un período de 3 meses.
- e. Por orden de autoridad competente.
- f. No se realizó instalación del servicio.
- g. Por la existencia de un alto riesgo de fraude, a criterio de EL ADQUIRENTE.
- h. Por la sospecha o realización de operaciones de Autofinanciamiento.
- i. Por altos niveles de Contracargos.
- j. Un comercio identificado como un posible punto de compromiso por estar sujetos a fraude o por la inobservancia de temas de cumplimiento.
- k. A solicitud de las marcas, en caso de incumplimiento de regulaciones o mandatorios establecidos por las mismas.

Cobro por Prestación del Servicio. Es acordado que EL ADQUIRENTE por la prestación del servicio cobrará a EL AFILIADO en la periodicidad y conceptos establecidos dentro del Contrato de Afiliación.

Liquidación por Ventas: EL ADQUIRENTE reembolsará las cantidades en concepto de ventas conforme a la facturación presentada por EL AFILIADO en un plazo máximo de 24 horas, después de realizado el cierre electrónico o de haberse presentado a cobro los comprobantes de ventas.

Manejo de Contracargos y Cargos Asociados. En el evento de reclamos o rechazo de transacción por un banco emisor o tarjetahabiente que origine un contracargo, dará derecho a EL ADQUIRENTE a cobrar a EL AFILIADO por cada manejo de contracargo la cantidad \$ 15.00 por incidente.

Asimismo, EL ADQUIRENTE debitará temporalmente a EL AFILIADO el valor de la transacción no reconocida o rechazada. El débito podrá ser reversado siempre y cuando EL AFILIADO proporcione la documentación requerida para solventar el reclamo; si EL AFILIADO no proporciona la documentación requerida para solventar el reclamo, el débito será permanente.

Requerimientos de Información y Penalizaciones. Es entendido entre LAS PARTES, que todo requerimiento de información ya sea por autoridad competente, marcas o por reclamos de clientes, deben ser atendidos un plazo determinado de tiempo. Por virtud de lo anterior, la falta de entrega de la documentación faculta a EL ADQUIRENTE el cobro de una penalización a EL AFILIADO por cada solicitud de documentación requerida que no se presente en un lapso de 0 a 3 días después de la fecha del requerimiento; la penalización será conforme a la tabla establecida dentro del Contrato de Afiliación.

XIV. AFILIACIÓN PARA MEGAPUNTOS

Participación en el Programa de Megapuntos Atlántida. En base a la negociación especial realizada con EL AFILIADO para la aceptación del programa de Megapuntos, se establece que la participación del establecimiento comercial designado dentro del Contrato de Afiliación en el Programa de Megapuntos Atlántida consiste en aceptar el canje de los puntos acumulados por los tarjetahabientes en sus Tarjetas de Crédito Banco Atlántida, por artículos o servicios de su establecimiento comercial, con una comisión a favor de Banco Atlántida establecida dentro del Contrato de Afiliación. calculado sobre el valor total del artículo o servicio.

A cambio de la aceptación de nuestro Programa de Lealtad, Banco Atlántida ofrece:

- a. Publicidad en correo directo a todos los tarjetahabientes a nivel nacional.
- b. La oportunidad de participar en diferentes promociones durante el año, con publicidad en medios directos y/o masivos.
- c. Promoción de su producto e imagen.

XV. AUTORIZACIÓN PARCIAL DE TRANSACCIONES VÍA POS

Definición. Es el método de pago mixto que se emplea cuando la tarjeta de crédito o débito no dispone de fondos suficientes para cubrir el valor de la compra y/o transacción en su

totalidad, por lo que el cliente puede abonar una parte con el disponible de la tarjeta y el monto restante de la transacción lo paga por cualquier otro medio de pago aceptado por el comercio.

En virtud de lo anterior, EL ADQUIRENTE pone a disposición de EL AFILIADO el servicio de “Autorizaciones Parciales de Transacciones vía POS”, con el cual EL AFILIADO podrá efectuar transacciones aún y cuando sus clientes no dispongan con fondos suficientes en sus tarjetas de crédito o débito, aceptando un pago parcial con la tarjeta de crédito o débito.

Procesamiento de Transacciones Parciales. El servicio que EL ADQUIRENTE pone a disposición EL AFILIADO autoriza el procesamiento de transacciones parciales en dos ambientes: 1) Autorizaciones parciales en transacciones con presencia del plástico, y 2) Autorizaciones parciales en ambiente remoto, ejemplo: E-Commerce, link de pago, transacciones MO/TO, entre otros.

Aprobación Automática de Montos Menores. Cuando se procese una transacción y la tarjeta de crédito o débito no disponga de los fondos suficientes para cubrir el total de la compra-venta, El POS aprobará de forma automática un monto menor según el monto disponible; posteriormente el POS mostrará un mensaje indicando el valor pendiente a pagar para completar la venta, el cual deberá ser cubierto por el cliente a través del método de pago de su preferencia.

En caso de que el cliente no disponga con los fondos para realizar el pago complementario para cubrir el total de la compra o no desee continuar con la transacción, el comercio deberá realizar la anulación de la transacción al instante o previo al cierre de captura electrónica.

Responsabilidad por Pagos Pendientes. Es entendido y convenido entre LAS PARTES que la responsabilidad de efectuar el pago del valor faltante o complementario es exclusivamente del tarjetahabiente, por lo que EL AFILIADO reconoce su obligación de gestionar el pago librando de responsabilidad a EL ADQUIRENTE por cualquier valor que pudiese quedar pendiente de pago.

Regulación del I.S.V. para Autorizaciones Parciales. En atención a las obligaciones derivadas de la Ley del Impuesto Sobre la Venta, lo concerniente al I.S.V. para aquellas compras realizadas bajo la modalidad de autorización parcial, se regulará conforme a la siguiente tabla:

Tipo de Producto o Servicio	Parametrización de POS
Exento	Autorización parcial sin cálculo de I.S.V.
Gravado	Autorización parcial con cálculo de I.S.V. en base al monto que se está pagando mediante POS.

XVI. TRANSACCIONES ESPECIALES MO/TO (MAIL ORDER / TELEPHONE ORDER)

Aceptación de Cobros sin Firma del Tarjetahabiente. No obstante, lo establecido en el Contrato de Afiliación, EL ADQUIRENTE acepta que EL AFILIADO le presente a cobro las transacciones de venta que carezcan de la firma de la tarjeta habiente y/o la impresión mecánica o electrónica mediante la lectura de la banda magnética de las transacciones

originadas en la realización de ventas por transacciones MO/TO (definición literal a, capítulo II Términos y Condiciones) o algún otro tipo de transacción no cubierta por el contrato de afiliación.

Aceptación de Ventas con Tarjetas Internacionales. EL AFILIADO acepta que las ventas por transacciones MO/TO pueden ser con tarjetas emitidas en cualquier parte del mundo.

Límites en el Pago de Transacciones Especiales. El pago de Transacciones Especiales por parte de EL ADQUIRENTE estará sujeto a un monto máximo establecido dentro del Contrato de Afiliación por transacción, reservándose EL ADQUIRENTE el derecho de no pagar transacciones de este tipo por sumas mayores establecidas. El número de transacciones por tarjeta permitido por EL ADQUIRENTE no será mayor al monto establecido dentro del Contrato de Afiliación transacción(es) en un lapso de 24 horas. Además, EL ADQUIRENTE se reserva el derecho de modificar estos límites cuando estime conveniente.

Derecho a Rechazar Transacciones Especiales. El tarjetahabiente y el Banco Emisor tienen derecho a rechazar toda transacción especial MO/TO.

Derecho de Recuperación sobre Transacciones Especiales MO/TO. Dada la naturaleza de las Transacciones Especiales MO/TO, EL ADQUIRENTE tendrá derecho de recuperación sobre el valor de toda Transacción Especial MO/TO, por lo que EL AFILIADO autoriza a Banco Atlántida a debitar de la facturación o en su defecto de la cuenta bancaria designada para tal fin dentro del Contrato de Afiliación, estos valores cuando el propietario de la tarjeta o el Banco Emisor de esta se rehúsen a pagarlos, aun cuando EL ADQUIRENTE haya brindado un código de autorización.

Número de Autorización. Para cada una de estas transacciones, EL AFILIADO deberá obtener de EL ADQUIRENTE un número de autorización independientemente de su monto, evitando realizar la transacción, despachar la mercadería o brindar el servicio solicitado si no obtuviese aprobación.

Información Requerida en los Comprobantes de Venta. Los comprobantes de venta de estas transacciones tendrán al menos la siguiente información: número y fecha de vencimiento de la tarjeta, nombre del propietario de la tarjeta, nombre del comercio afiliado, monto de la compra, código de autorización, la expresión “Orden por correo” u “Orden telefónica” únicamente en los formularios proporcionados por EL ADQUIRENTE.

Elaboración de Comprobantes de Transacción. En los casos donde se genere un comprobante de transacción, este debe elaborarse de acuerdo con lo estipulado en el Procesamiento de Aceptación. 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 MO/TO que ampara la transacción.

XVII. AFILIACIÓN PARA ACEPTACIÓN DE TARJETAS DÉBITO EMPRESARIAL

Objeto. El presente capítulo tiene por objeto establecer los términos y condiciones acordados por LAS PARTES para que EL ADQUIRENTE reciba los pagos que por los conceptos indicados por EL AFILIADO realicen a su favor los clientes de éste, para posteriormente abonarlos a la cuenta corriente o cuenta de ahorros que EL AFILIADO indique.

Mecanismos De Recaudo. A efecto que los clientes de EL AFILIADO realicen el pago de los valores acordados con EL ADQUIRENTE, éste pone a su disposición el débito de los montos correspondientes a las Tarjetas de Crédito de Banco Atlántida, S.A. y otros emisores

nacionales VISA y MASTERCARD. EL ADQUIRENTE se reserva la facultad de modificar, limitar o interrumpir en cualquier momento los mecanismos de recaudo antes indicados, para lo cual procederá a comunicarlo a EL AFILIADO con al menos treinta (30) días de anticipación.

Obligaciones Y Responsabilidades De El Contratante. EL AFILIADO se compromete a cumplir con las siguientes obligaciones y responsabilidades: **1)** Dar a conocer a sus clientes los mecanismos de recaudo provistos por EL ADQUIRENTE. **2)** Obtener la autorización por escrito de dichos clientes para hacer el cargo a sus tarjetas de crédito por medio del formulario de autorización de débito cuyo modelo será provisto por EL AFILIADO, asegurándose que contenga los datos completos, ciertos y correctos y la firma del cliente, la cual debe coincidir con la firma que consta en los registros de EL ADQUIRENTE. **3)** Suministrar a EL AFILIADO, previo a que éste realice las operaciones de débito, la siguiente información: **a)** Archivo electrónico que contenga al menos la siguiente información: Código del cliente, nombre completo del cliente, su número de tarjeta de identidad o Registro Tributario Nacional, teléfono, monto a debitar, número y tipo de la cuenta, fecha de pago; **b)** Archivo electrónico de los débitos a realizar en las cuentas de los clientes, debidamente autorizado. EL AFILIADO actualizará dicha información con la frecuencia necesaria para garantizar la óptima prestación del servicio. **4)** Atender y resolver directamente los reclamos que surjan por parte de sus clientes dentro del siguiente día hábil después de recibido el reclamo. En ningún caso la atención de estos estará a cargo de EL ADQUIRENTE. **5)** EL AFILIADO asume la responsabilidad de la información proporcionada así como de la transacción de débito que origine; en caso que resultaren erróneas, fraudulentas, imprecisas, incompletas o EL AFILIADO autoriza irrevocablemente a EL ADQUIRENTE para debitar cualquiera de sus cuentas de depósito, y en cualquier momento, las sumas de dinero objeto de discrepancias así como aquellas que se requieran para cubrir los gastos generados para reembolsar los débitos cuando esto proceda, los intereses, honorarios de abogados que se causaren y cualquier otra expensa. Dichos valores se trasladarán a una cuenta en suspenso a favor de EL AFILIADO, hasta que quede resuelta la inconsistencia. **5)** Notificar de inmediato a EL ADQUIRENTE la cancelación del débito por parte del cliente y en general de cualquier modificación que se pueda presentar. **6)** Informar a su cliente sobre los rechazos que se presenten y realizar las acciones pertinentes para corregir, preparar y originar nuevamente los débitos a que haya lugar. **7)** Asumir el costo de cada operación de débito, de conformidad a lo pactado en la cláusula Quinto de este Contrato. **8)** Archivar y custodiar el original de las autorizaciones para realizar cargo a tarjetas de crédito otorgadas por sus clientes, debidamente llenadas y firmadas. Toda pérdida, sustracción, deterioro o adulteración que afecte el contenido de dichas autorizaciones o la divulgación no permitida de la información contenida en los mismos, es responsabilidad de EL AFILIADO. EL ADQUIRENTE se reserva la potestad de requerir que EL AFILIADO exhiba, en cualquier momento tales autorizaciones. **9)** Conservar en sus archivos, por un plazo de cinco (5) años contados a partir de la fecha de la transacción (electrónica), los comprobantes, recibos, facturas o cualquier otro documento que respalde la cuenta por cobrar objeto de la deducción del débito realizada por EL ADQUIRENTE. Cuando se trate de comprobantes por cargos a tarjetas de crédito EL ADQUIRENTE podrá requerir que EL AFILIADO presente dichos documentos en cualquier momento, quedando obligado a entregarlos a más tardar dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a que se le requiera. El incumplimiento de esta disposición ocasionará que, en caso de controversia, EL AFILIADO pierda todo derecho a reclamo. **10)** No presentar para débito

transacciones que no se hayan originado como resultado de una operación entre el cliente y EL AFILIADO, dentro del giro de su actividad.

Obligaciones Y Responsabilidades De El Adquirente. EL ADQUIRENTE asume las siguientes obligaciones y responsabilidades: **1)** Realizar los débitos a las tarjetas de crédito de los clientes de EL AFILIADO conforme a la información suministrada por éste, dentro de los horarios que EL ADQUIRENTE le haya informado. Este podrá modificar dichos horarios previo aviso a EL AFILIADO. **2)** Notificar al cliente de EL AFILIADO y titular de la tarjeta de crédito a debitar, el valor a deducir, por medio de correo electrónico o mensaje de texto (SMS de TIGO) al celular previamente registrado y autorizado. **3)** Acreditar en la cuenta de EL AFILIADO el monto de los débitos que se realicen con cargo la tarjeta de crédito de los clientes, el día hábil en que se efectúan, siempre y cuando exista disponibilidad en la línea de crédito de las tarjetas de crédito de éstos. **4)** Remitir a EL AFILIADO, por medio de correo electrónico y dentro de los primeros siete (7) días de cada mes, un informe de las transacciones exitosas y de las rechazadas, en cuyo caso incluirá un breve detalle de la causa de su denegación.

Fallas Ocasionales. Debido a que el servicio objeto del presente contrato se efectúa por medio de canales electrónicos, el sistema es susceptible de sufrir fallas ocasionales por problemas de comunicación o de transmisión de datos, condiciones de emergencia u otras circunstancias de fuerza mayor ajenas al control de EL ADQUIRENTE; por tanto, éste no asume responsabilidad alguna en caso de que no puedan efectuarse las operaciones previstas en el presente contrato por las circunstancias enunciadas.

Rechazo De Las Transacciones. EL ADQUIRENTE queda facultado para rechazar, sin ninguna responsabilidad de su parte, las operaciones objeto del presente contrato si concurren las circunstancias siguientes: **a)** EL CONTRATANTE remite información incompleta o no pueda identificarse plenamente a cualquiera de los actores en la transacción; **b)** EL AFILIADO no haya remitido los originales de los formularios de autorización de débito firmadas por los clientes; **c)** Las tarjetas de crédito de los clientes no cuentan con disponibilidad suficientes para operar el débito; **e)** Las tarjetas de crédito del cliente se encuentran, por cualquier motivo, bloqueadas, inactivas o cerradas; **d)** Cuando de conformidad con los controles de seguridad o la información suministrada a EL ADQUIRENTE existan dudas fundamentadas y razonables acerca de la legalidad de la operación.