

## **CONDICIONES GENERALES PARA LA AFILIACIÓN A LOS MEDIOS DE PAGO DEL BANCO DE VENEZUELA, S.A. BANCO UNIVERSAL**

EL **BANCO DE VENEZUELA, S.A. BANCO UNIVERSAL**, empresa del Estado venezolano, cuyas acciones fueron adquiridas mediante contrato de compraventa de acciones suscrito en fecha tres (3) de julio de dos mil nueve (2009), formalizado el traspaso de las acciones en Asamblea General Extraordinaria de Accionistas celebrada en fecha tres (3) de julio de dos mil nueve (2009), publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.266 de fecha diecisiete (17) de septiembre de dos mil nueve (2009), adscrito al **MINISTERIO DEL PODER POPULAR DE ECONOMIA Y FINANZAS**, conforme al Decreto N° 6.850, de fecha cuatro (4) de agosto de dos mil nueve (2009), publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.234 de la misma fecha, modificada su denominación por la de **MINISTERIO DEL PODER POPULAR DE ECONOMIA, FINANZAS Y COMERCIO EXTERIOR**, conforme al Decreto N° 4.310 de fecha quince (15) de septiembre de dos mil veinte (2020), publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 41.965 de la misma fecha, domiciliado en la ciudad de Caracas, constituido originalmente ante el Juzgado de Primera Instancia en lo Civil del Distrito Federal, en el Tercer Trimestre de mil ochocientos noventa (1890), bajo el N° 33, Folio 36 vto., del Libro Protocolo Duplicado, inscrito en el Registro de Comercio del Distrito Federal, el dos (2) de septiembre de mil ochocientos noventa (1890), bajo el N° 56, siendo su última modificación estatutaria la que consta de asiento inscrito en el Registro Segundo del Distrito Capital de fecha primero (01) de abril de dos mil veinticuatro (2024), bajo el N° 12, Tomo 79-A, e inscrito en el Registro Único de Información Fiscal (R.I.F), bajo el **N° G-20009997-6**, establece las **CONDICIONES GENERALES PARA LA AFILIACIÓN A LOS MEDIOS DE PAGO DEL BANCO DE VENEZUELA, S.A. BANCO UNIVERSAL** en los términos que se detallan a continuación:

**CLÁUSULA PRIMERA: DEFINICIONES:** A los fines de facilitar la interpretación de las palabras que se señalan a continuación, las mismas tendrán el significado aquí expuesto, bien se utilicen en singular o en plural.

**1.1 CONDICIONES GENERALES:** Se refiere al presente documento contentivo de los términos que regirán la **AFILIACIÓN A LOS MEDIOS DE PAGO DEL BANCO DE VENEZUELA, S.A. BANCO UNIVERSAL**, así como las eventuales modificaciones que se efectúen a dicho documento.

**1.2 EL BANCO:** Se refiere al **BANCO DE VENEZUELA, S.A. BANCO UNIVERSAL**, identificado en el encabezado del presente documento, quien es el prestador del servicio.

**1.3 CLIENTE:** Persona natural o jurídica poseedora de una o varias cuentas en **EL BANCO**, que ha solicitado los servicios ofrecidos por **EL BANCO**, para hacer uso de los medios de pago conforme al procedimiento diseñado al efecto por **EL BANCO**.

**1.4 AFILIADO:** Persona natural o jurídica prestadora de bienes y/o servicios a quien **EL BANCO** ha provisto de uno o varios medios de pago para el procesamiento de los consumos efectuados por el **CLIENTE** en el establecimiento indicado en la solicitud de afiliación comercial.

**1.5 CÓDIGO DE AFILIACIÓN:** Número asignado por **EL BANCO** al **AFILIADO**, para que éste pueda utilizar los medios de pago.

**1.6 INSTRUMENTO FINANCIERO:** Se refiere al producto financiero utilizado por el **CLIENTE** para el pago de consumos de bienes y/o servicios, tales como tarjetas de débito (TDD), tarjetas de crédito (TDC), efectivo, entre otros.

**1.7 PUNTOS DE VENTA (POS):** Dispositivos electrónicos utilizados por el **AFILIADO** para transmitir y autorizar transacciones de pago que efectúa el **CLIENTE** con tarjetas de débito, crédito y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico, por la adquisición de bienes y/o servicios.

**1.8 BIOPAGOBDV:** Dispositivo que permite realizar transacciones de pago efectuadas por el **CLIENTE** del sistema bancario nacional y monedero patria, a través de la autenticación biométrica, mediante lectura de huella dactilar, sin necesidad de la presencia de algún **INSTRUMENTO FINANCIERO**.

**1.9 BOTÓNDEPAGO:** Canal de comercio electrónico, que autoriza pagos en línea, con productos de **EL BANCO**, a través de una pasarela de pago que cifra información sensible de los **INSTRUMENTOS FINANCIEROS**, garantizando que los datos pasen de forma segura entre el **CLIENTE** y el **AFILIADO**.

**1.10 MERCHANT:** Aplicativo que permite al **AFILIADO** realizar transacciones con productos de **EL BANCO** y de otros bancos, emulando las funciones de un **PUNTO DE VENTA (POS)**, bien sea de forma individual o en versión integrada con el software de venta en la caja registradora.

**1.11 ESTABLECIMIENTO:** Se refiere al sitio o lugar en el cual se encuentran instalados los **MEDIOS DE PAGO** autorizados por **EL BANCO**, para el procesamiento de los consumos efectuados por el **CLIENTE** a través de un **INSTRUMENTO FINANCIERO**.

**1.12 MEDIOS DE PAGO:** Son todos los dispositivos físicos o electrónicos mediante los cuales el **AFILIADO** evidencia y/o transmite a **EL BANCO**, la información correspondiente de las transacciones efectuadas en sus **ESTABLECIMIENTOS**, a través de **PUNTOS DE VENTA (POS)**, **BIOPAGOBDV**, **BOTÓN DE PAGO**, **MERCHANT** y otros medios de pago que puedan ser incorporados por **EL BANCO**.

**1.13 PAGO ELECTRÓNICO:** Sistema de pago que facilita la aceptación de transacciones en línea a través de internet, ejecutándolas de acuerdo a las instrucciones giradas por el **CLIENTE**.

**1.14 BANCA POR INTERNET:** Canal digital utilizado por **EL BANCO**, mediante el cual el **CLIENTE** y el **AFILIADO** pueden realizar consultas y operaciones de sus productos y servicios a través de sus portales transaccionales y aplicaciones.

**1.15 TARJETAHABIENTE:** Persona natural o jurídica que, previo contrato con el emisor es habilitado para uso de un crédito, línea de crédito, o cargo en cuenta a través de una o varias tarjetas de débito, tarjetas de crédito, y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico.

**1.16 TARJETA DE DÉBITO:** Instrumento magnético, electrónico o de otra tecnología de identificación del o la **TARJETAHABIENTE**, emitidos por cualquier institución bancaria nacional o internacional a los titulares de cuentas corrientes y/o de ahorro abiertas en dichas instituciones, para la movilización de los saldos disponibles de dichas cuentas

**1.17 TARJETA DE CRÉDITO:** Instrumento magnético, electrónico o de cualquier otra tecnología de identificación del o la **TARJETAHABIENTE** y que acredita una relación contractual entre el **BANCO** y el **TARJETAHABIENTE**, en virtud del otorgamiento de un crédito a corto plazo o línea de crédito a favor del segundo, el cual podrá ser utilizado para la compra de bienes, servicios, cargos automáticos en cuenta u obtención de avances en efectivo, entre otros consumos.

**1.18 TARJETAS DEL BANCO DE VENEZUELA:** Son las **TARJETAS DE DÉBITO, TARJETAS DE CRÉDITO** y demás tarjetas de financiamiento y pago electrónico, emitidas directamente por **EL BANCO** o a través de un tercero autorizado por éste.

**1.19 NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL (PIN):** Número secreto de acceso, que el **TARJETAHABIENTE** ha seleccionado para usar su **TARJETA DE DÉBITO** y demás tarjetas de financiamiento y pago electrónico en los **MEDIOS DE PAGO**.

**1.20 COMPRA FRACCIONADA:** Conjunto de transacciones mediante las cuales el **AFILIADO** de manera dolosa vulnera, con o sin autorización del **TARJETAHABIENTE**, el sistema de **EL BANCO**, dividiendo el monto total de una compra de bienes y/o servicios en varias transacciones por montos menores.

**1.21 MULTIPLICIDAD DE TRANSACCIONES:** Son aquellas transacciones mediante las cuales el **AFILIADO** de manera dolosa vulnera con o sin autorización del **TARJETAHABIENTE**, el sistema de **EL BANCO**, realizando una nueva solicitud de autorización por el mismo monto correspondiente a la transacción de origen, repitiendo este comportamiento varias veces.

**1.22 LOTE:** Conjunto de transacciones procesadas a través de los **MEDIOS DE PAGO** durante un período de tiempo determinado, enviadas en forma electrónica a **EL BANCO**.

**1.23 COMPROBANTE O NOTA DE CONSUMO:** Documento o instrumento impreso por los equipos de **PUNTOS DE VENTA (POS)**, que refleja: datos de identificación del negocio o persona afiliada, fecha, hora, datos de aprobación o autorización, tipo de operación (débito o crédito) y el monto de la transacción en moneda de curso legal, entre otros detalles, emitido como constancia del pago por la adquisición y consumo de bienes y/o servicios, pudiendo incluir propinas. Serán reconocidos cuando se generen en el momento de la confirmación de pago y sean enviadas vía mensajería de texto a un dispositivo móvil del consumidor o a su dirección de correo electrónico.

**1.24 ALIADO COMERCIAL:** Se refiere a la persona jurídica que presta el servicio de comercialización, instalación y soporte de **MEDIOS DE PAGO** regulados en las presentes **CONDICIONES GENERALES**

#### **CLÁUSULA SEGUNDA: DE LA SOLICITUD DE AFILIACIÓN**

**2.1 Solicitud presencial:** El **CLIENTE** interesado en que **EL BANCO** le provea de los **MEDIOS DE PAGO**, deberá llenar la solicitud de afiliación comercial con los datos allí requeridos, suscribirla y entregarla en una agencia o sucursal de **EL BANCO**, junto con los recaudos que **EL**

**BANCO** le solicite. En caso que el **CLIENTE** sea una persona jurídica, la solicitud de afiliación deberá estar suscrita por la(s) persona(s) que ejerce(n) su representación legal, y la documentación deberá estar debidamente registrada.

**2.2 Solicitud por autogestión:** El **CLIENTE** interesado en que **EL BANCO** le provea de los **MEDIOS DE PAGO** deberá ingresar a la página web de **EL BANCO** con su usuario y contraseña, proceder con la respectiva autenticación y seguir los pasos indicados por el sistema para solicitar su **CÓDIGO DE AFILIACIÓN**, después de realizada la solicitud en línea, el **CLIENTE** deberá dirigirse al **ALIADO COMERCIAL** de su preferencia, para así adquirir el o los dispositivos que requiera.

**2.3 EL BANCO** evaluará la solicitud efectuada por el **CLIENTE** conforme a las políticas de comercialización vigentes para la fecha de la solicitud y de cumplir con los requisitos exigidos por **EL BANCO**, se aprobará la solicitud, se determinará la cantidad y tipo de **MEDIOS DE PAGO** que le serán suministrados al **AFILIADO**, y se procederá a la entrega o instalación de los equipos según sea el caso.

**2.4 EL BANCO** en cualquier momento podrá sustituir por otro u otros equipos el o los **MEDIOS DE PAGO** de su propiedad, que le hayan sido suministrados al **AFILIADO**, únicamente si dichos equipos presentaren desperfectos técnicos de fábrica, en cuyo caso el **AFILIADO** no podrá solicitar a **EL BANCO** indemnización alguna por dicha sustitución.

**2.5** El **AFILIADO** deberá leer detenidamente las presentes **CONDICIONES GENERALES**, las cuales se encuentran en la página pública de **EL BANCO**. Por su parte **EL BANCO**, se compromete a dar al **AFILIADO** a través de funcionarios calificados, las explicaciones que sean requeridas en relación con el contenido del presente documento.

**2.6** Queda entendido que la solicitud de afiliación comercial debidamente suscrita por el interesado, constituye una autorización a **EL BANCO** para verificar la información suministrada por aquel, así como también para solicitar e intercambiar información con otras instituciones bancarias, agencias centralizadoras de información de riesgos y créditos y con la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN).

### **CLÁUSULA TERCERA: DE LAS CONDICIONES GENERALES DE AFILIACIÓN.**

**3.1** El uso de las **TARJETAS DE CRÉDITO, TARJETAS DE DÉBITO** y/o demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico en los **MEDIOS DE PAGO**, se limita únicamente a la cancelación de bienes y/o servicios propios del **AFILIADO**, y en ningún caso podrá servir para cancelar servicios y/o mercancías distintas a su actividad comercial, tampoco podrá el **AFILIADO** proporcionar dinero en efectivo al **TARJETAHABIENTE**, salvo lo dispuesto en la cláusula séptima del presente documento, pues estos cargos podrían no ser reconocidos por **EL BANCO** y podrán dar origen a la desafiliación del **AFILIADO**.

**3.2** El **AFILIADO** acepta que el **TARJETAHABIENTE** pague el importe de los bienes y/o servicios obtenidos en el **ESTABLECIMIENTO** o en el lugar donde se preste el servicio, mediante la utilización de **TARJETAS DE CRÉDITO, TARJETAS DE DÉBITO** y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico en los **MEDIOS DE PAGO**, y se obliga a cobrarle los mismos

precios establecidos para las ventas con pago en efectivo. El **AFILIADO** no podrá recargarle al **TARJETAHABIENTE** el porcentaje que **EL BANCO** le descuenta al **AFILIADO** por concepto de comisiones ni ninguna otra cantidad, salvo los que establezcan las leyes. El incumplimiento de esta obligación por parte del **AFILIADO** motivará a la aplicación de medidas por parte **EL BANCO**, las cuales podrán incluir la terminación de la relación contractual y el reverso del cargo indebido.

**3.3** Durante la vigencia de la relación contractual entre **EL BANCO** y el **AFILIADO** derivada de las presentes **CONDICIONES GENERALES**, el **AFILIADO** se obliga a mantener una cuenta corriente activa en **EL BANCO**. Las condiciones que rigen las cuentas corrientes de **EL BANCO** están contenidas en las condiciones particulares establecidas por **EL BANCO** para cada modalidad de cuenta corriente, y en todo lo no previsto especialmente en dichas condiciones particulares, se aplicará lo estipulado en las “**CONDICIONES GENERALES DE LAS CUENTAS CORRIENTES CON PROVISIÓN DE FONDOS DEL BANCO DE VENEZUELA, S.A. BANCO UNIVERSAL**” inscrito dicho documento ante el Registro Público del Segundo Circuito del Municipio Libertador del Distrito Capital en fecha 25 de abril de 2014, bajo el No. 49, tomo 10, protocolo de transcripción, o en las eventuales modificaciones que **EL BANCO** efectúe a dicho instrumento conforme a lo establecido en el mismo, las cuales se encuentran publicadas en la página pública de **EL BANCO** el que el **AFILIADO** declara conocer.

**3.4** Si el **AFILIADO** es una persona jurídica, está obligado a informar por escrito a **EL BANCO** de cualquier modificación realizada en sus estatutos sociales, así como también sobre la sustitución y nombramiento de sus administradores, dentro de los diez (10) días siguientes de ocurrido dicho cambio, entregando copia de todos y cada uno de los documentos que evidencien tales hechos. Igualmente, se obliga a notificarle a **EL BANCO** cualquier decisión sobre disolución o liquidación, quiebra o atraso de dicha Sociedad Mercantil.

**3.5** El **AFILIADO** no podrá ceder ni total ni parcialmente los derechos y obligaciones que para él se deriven de las presentes **CONDICIONES GENERALES**.

**3.6** El **AFILIADO** se obliga a suministrar a **EL BANCO** toda la información que éste le requiera respecto a la utilización de **TARJETAS DE CRÉDITO, TARJETAS DE DÉBITO** y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico, en los **MEDIOS DE PAGO**.

**3.7** En el supuesto que **EL BANCO** haya notificado al **AFILIADO** que una **TARJETA DE CRÉDITO, TARJETA DE DÉBITO** o demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico, ha sido suspendida, anulada o tuviere aviso de extravío, el **AFILIADO** procurará retener dicho plástico para su posterior envío a **EL BANCO**.

**3.8** Durante la vigencia de la relación contractual entre **EL BANCO** y el **AFILIADO** derivada de éstas **CONDICIONES GENERALES**, el **AFILIADO** acepta que **EL BANCO** realice visitas de inspección al **ESTABLECIMIENTO** o persona afiliada donde funcione el **PUNTO DE VENTA (POS)**, con una periodicidad mínima de dos (2) veces al año, dejando constancia escrita sobre la identificación del responsable de la visita, con los datos de la persona que recibió al representante de la institución bancaria en el sitio de inspección del **AFILIADO**, los aspectos examinados,

estado del dispositivo, fecha y hora, todo de conformidad con lo establecido en la Resolución N° 049.20, emanada de la SUDEBAN la cual establece las “*Normas que Regulan el Servicio de Puntos de Venta y la Contratación con Proveedores que Efectúen su Comercialización*”, Publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 42.066 de fecha 10 de febrero de 2021.

#### **CLÁUSULA CUARTA: DEL PAGO DE LAS TRANSACCIONES.**

**4.1 EL BANCO** pagará directamente al **AFILIADO**, el precio de los bienes y/o servicios que los **TARJETAHABIENTES** hayan adquirido y/o solicitado y cuya cancelación fuese realizada mediante la utilización de **TARJETAS DE CRÉDITO, TARJETAS DE DÉBITO** y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico en los **MEDIOS DE PAGO**, dicho pago será realizado por **EL BANCO** a través de depósito en la cuenta corriente que mantenga el **AFILIADO** en **EL BANCO**, previa deducción de los impuestos correspondientes, conforme a lo dispuesto en el numeral 4.2 de la presente cláusula, así como las comisiones indicadas en la cláusula décima de las **CONDICIONES GENERALES**, siempre y cuando el **AFILIADO** cumpla con lo establecido en éste documento y en los reglamentos operativos de las empresas franquiciantes de **TARJETAS DE CRÉDITO, TARJETAS DE DÉBITO** y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico.

**4.2 EL BANCO** actuando en su carácter de Agente de Retención, deducirá de las cantidades que correspondan al **AFILIADO** de conformidad con lo dispuesto en el numeral anterior, el monto de los impuestos correspondientes, así como aquellas cantidades de dinero que por cualquier concepto ordenen las leyes, reglamentos, decretos, ordenanzas y demás disposiciones legales emanadas de los organismos públicos competentes, las cuales enterará en la forma que dichos instrumentos lo ordenen.

#### **CLÁUSULA QUINTA: DE LAS TRANSACCIONES EFECTUADAS CON TARJETAS DE CRÉDITO.**

**5.1 EL AFILIADO** al efectuar la venta de bienes y/o servicios mediante transacciones realizadas a través de **TARJETAS DE CRÉDITO** de forma presencial, se obliga a cumplir con todos y cada uno de los requisitos siguientes: a) verificar que la **TARJETA DE CRÉDITO** no presente alteraciones, mutilaciones, tachaduras, cambios en los colores o cualquier otra alteración que haga dudosa su legitimidad y/o vigencia; b) verificar que la **TARJETA DE CRÉDITO** esté vigente; c) que los caracteres y números grabados en la **TARJETA DE CRÉDITO** se distingan claramente, y que su tamaño, así como los espacios entre sus caracteres sean uniformes; d) que el número que encabece la **TARJETA DE CRÉDITO** coincida con el correspondiente a las **TARJETAS DE CRÉDITO** pertenecientes a la empresa franquiciante; e) verificar que se encuentra impreso en la **TARJETA DE CRÉDITO** el logotipo y el holograma correspondiente a la empresa franquiciante de la **TARJETA DE CRÉDITO**; f) verificar la identidad del **TARJETAHABIENTE** confrontando los datos que aparecen en la **TARJETA DE CRÉDITO** con su(s) documento(s) de identificación personal; g) verificar que el **TARJETAHABIENTE** firme en presencia de un empleado del **AFILIADO** el **COMPROBANTE O NOTA DE CONSUMO** en los casos que aplique; h) verificar que la firma del **TARJETAHABIENTE** estampada en el **COMPROBANTE O NOTA DE**

**CONSUMO**, presente rasgos similares a la que se encuentra estampada en su(s) documento(s) identificación personal; i) anotar el número de cédula o pasaporte del **TARJETAHABIENTE** en el **COMPROBANTE O NOTA DE CONSUMO** respectivo en los casos que aplique.

**5.2** En los casos donde el **PUNTO DE VENTA (POS)** emita **COMPROBANTE O NOTAS DE CONSUMO** deberá expresar el monto del consumo de moneda de curso legal, incluyendo propinas o cualquier otro cargo efectuado al **TARJETAHABIENTE**.

**5.3** El **AFILIADO** no podrá hacer ventas de bienes y servicios aceptando **TARJETAS DE CRÉDITO** como **MEDIO DE PAGO**, a aquellos **TARJETAHABIENTES** que sean propietarios, accionistas o representantes del **AFILIADO**, salvo autorización expresa emitida por **EL BANCO**. En caso de incumplimiento a lo establecido en esta cláusula, **EL BANCO** procederá a la desafiliación del **AFILIADO** y a cancelar las **TARJETAS DE CRÉDITO** utilizadas para realizar dichas transacciones si hubieren sido emitidas por **EL BANCO**, cargando en la cuenta corriente del **AFILIADO** el valor de las transacciones que hubieran dado lugar al incumplimiento y en el supuesto que en la cuenta del **AFILIADO** no existieren fondos suficientes para que se efectúe el débito, procederá de conformidad con lo dispuesto en el numeral 5.4 del presente documento, quedando a salvo todas las acciones penales a las cuales haya lugar por actos fraudulentos de cualquier naturaleza.

**5.4** En el supuesto que en la cuenta del **AFILIADO** no existieren fondos suficientes para que proceda el débito previsto en este numeral, ello hará surgir un crédito a favor de **EL BANCO**, el cual devengará intereses variables y ajustables al cierre de cada día, calculado a la tasa para sobregiros publicada en las agencias y sucursales de **EL BANCO**, en los Términos y Condiciones previstos en las “**CONDICIONES GENERALES DE LAS CUENTAS CORRIENTES CON PROVISIÓN DE FONDOS DEL BANCO DE VENEZUELA, S.A. BANCO UNIVERSAL**”, quedando a salvo todas las acciones penales a las cuales haya lugar por actos fraudulentos de cualquier naturaleza.

**5.5** El **AFILIADO** no podrá efectuar **COMPRAS FRACCIONADAS**. En caso de incumplimiento a lo establecido en esta cláusula, **EL BANCO** procederá a cargar en la cuenta corriente del **AFILIADO** el monto total de las transacciones derivadas de esa operación; y en el supuesto que en la cuenta del **AFILIADO** no existieran fondos suficientes para que se efectúe el débito, se procederá de conformidad con lo dispuesto en el numeral 5.4, quedando a salvo todas las acciones penales a las cuales haya lugar por actos fraudulentos de cualquier naturaleza.

**5.6** El **AFILIADO** y las personas que laboran para el **AFILIADO** deberán guardar y tratar tanto la información relacionada con el **TARJETAHABIENTE** como las operaciones realizadas por éste de forma confidencial, no debiendo revelarla y/o compartirla con terceros, ni utilizar dicha información para usos distintos a las transacciones realizadas por el **TARJETAHABIENTE** a través de los **MEDIOS DE PAGO**.

**5.7** El **AFILIADO** deberá cooperar plenamente y coordinar con el personal de seguridad de **EL BANCO** respecto a las acciones pertinentes en las investigaciones que se lleven a cabo cuando se presuma la comisión de fraude o hechos punibles realizados a través de los **MEDIOS DE**

## **PAGO.**

**5.8** El **AFILIADO** deberá informar a **EL BANCO** cuando tenga conocimiento acerca de irregularidades que se presenten con el procesamiento de pagos mediante la utilización de **TARJETAS DE CRÉDITO** a través de los **MEDIOS DE PAGO**.

**5.9** El **AFILIADO** deberá cancelar el monto de aquellas transacciones no reconocidas por los **TARJETAHABIENTES**, es razón de ello, aceptará el contracargo y/o comisión que pueda originarse por dichas transacciones, y los cuales serán reflejado en la cuenta que mantenga el **AFILIADO** en **EL BANCO**.

## **CLÁUSULA SEXTA: DE LAS TRANSACCIONES EFECTUADAS CON LAS TARJETAS DE DÉBITO.**

**6.1** Las transacciones con **TARJETAS DE DÉBITO** sólo podrán ser efectuadas a través de un **PUNTO DE VENTA (POS)**.

**6.2** En los casos que aplique el **COMPROBANTE O NOTA DE CONSUMO**, deberá expresar el monto del consumo en moneda de curso legal y contener la firma del **TARJETAHABIENTE**.

**6.3** El **NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL (PIN)** del **TARJETAHABIENTE** es de carácter secreto e intransferible por lo que el **AFILIADO** en ningún caso podrá requerirlo al momento de efectuar la transacción

**6.4** EL **AFILIADO** estará obligado a proteger la confidencialidad del **NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL (PIN)** del **TARJETAHABIENTE** permitiendo a éste ingresar su **NÚMERO IDENTIFICACIÓN PERSONAL (PIN)** en condiciones de privacidad, de manera que ni los empleados del **AFILIADO**, ni sus clientes o terceros puedan tener acceso al mismo. Todo ello dentro de las condiciones físicas propias del **AFILIADO** y del **PUNTO DE VENTA (POS)**, el **AFILIADO** deberá advertir a sus empleados el carácter secreto del **NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL (PIN)** del **TARJETAHABIENTE**, así como que si por cualquier circunstancia llegaran a conocerlo estarán obligados a mantenerlo bajo estricta reserva y no a suministrarlos a terceras personas.

**6.5** El **AFILIADO** al efectuar la venta de los bienes y/o servicios, se obliga a: a) solicitar al **TARJETAHABIENTE** la presentación de su(s) documento(s) de identificación personal; b) verificar que el **TARJETAHABIENTE** firme en presencia de un empleado del **AFILIADO** el **COMPROBANTE O NOTA DE CONSUMO** en los casos que aplique y c) verificar que la **TARJETA DE DÉBITO**, no presente alteraciones, mutilaciones, tachaduras, cambios en los colores o cualquier otra alteración que hagan dudosa su legitimidad y/o vigencia.

**CLÁUSULA SÉPTIMA: DE LA DEVOLUCIÓN DE MERCANCÍA O AJUSTES EN LOS PRECIOS.** En los casos de devolución de mercancía o ajustes en los precios de las mismas, el **AFILIADO** procederá a entregar a **EL BANCO** dentro de los tres (3) días hábiles bancarios siguientes a la devolución o ajuste, la copia del aviso de crédito que a tales fines debió firmar el **TARJETAHABIENTE**, utilizando para estos casos el material de papelería que hubiere suministrado **EL BANCO**, junto con una carta explicando las circunstancias del caso, si el **AFILIADO** no entrega a **EL BANCO** la nota de crédito en el plazo indicado, este podrá deducir

esa suma de cualquier pago subsiguiente que deba hacerle al **AFILIADO** o bien la debitará sin previo aviso de cualquier cuenta que mantenga éste en **EL BANCO** y en el supuesto que en la cuenta del **AFILIADO** no existieran fondos suficientes para efectuar el débito, procederá de conformidad con lo dispuesto en el numeral 5.4 de la cláusula quinta de las presentes **CONDICIONES GENERALES**.

**CLÁUSULA OCTAVA: DE LAS TARJETAS DEL BANCO DE VENEZUELA.**

**8.1** El **AFILIADO** autoriza a **EL BANCO** a hacer uso de su denominación comercial en las promociones que realicen y en los directorios que publique relacionados con la utilización de las **TARJETAS DEL BANCO DE VENEZUELA**, durante la vigencia de la relación contractual entre ambos sin que ello genere contraprestación alguna.

**8.2** El **AFILIADO** se obliga a exhibir en lugares visibles, sin contraprestación alguna por parte de **EL BANCO**, el material publicitario y de promociones que éste le suministre, y que sirva para anunciar que en su establecimiento son admitidas las tarjetas de **EL BANCO**.

**CLÁUSULA NOVENA: COMISIONES.**

**9.1** El **BANCO** podrá debitar de la cuenta que mantenga el **AFILIADO** en la institución bancaria, los montos correspondientes a las comisiones y recargos por los conceptos que se indican a continuación: a) procesamiento de transacciones efectuadas con **TARJETAS DE CRÉDITO**; b) procesamiento de transacciones efectuadas con **TARJETAS DE DÉBITO**; c) Instalación del **PUNTO DE VENTA (POS)** y **BIOPAGOBDV**; d) mantenimiento preventivo y correctivo del **PUNTO DE VENTA (POS)** y **BIOPAGOBDV** en los casos que los mismos sean adquiridos con **EL BANCO**. El monto de las comisiones y recargos por los servicios prestados por **EL BANCO** al **AFILIADO**, así como la periodicidad y oportunidad de su cobro, serán anunciados en los tarifarios colocados a la vista del público en las agencias y sucursales de **EL BANCO**. Las definiciones de los servicios antes referidos están contenidas en el “Manual de Producto Afiliación Comercio”, los cuales se encuentran a disposición de los **AFILIADOS** en las agencias y sucursales de **EL BANCO**.

**9.2** El **BANCO** podrá exonerar al **AFILIADO** del pago de todas o alguna de las comisiones indicadas en el numeral anterior.

**CLÁUSULA DÉCIMA: DE LOS PUNTOS DE VENTA (POS), BIOPAGOBDV, BOTÓN DE PAGO Y/O MERCHANT:**

**10.1** El **BANCO** publicará en sus medios electrónicos, el (los) manual(es) de productos de **PUNTO DE VENTA (POS)**, **BIOPAGOBDV**, **BOTÓN DE PAGO** y/o **MERCHANT**, en los casos que aplique.

**10.2** Los costos y gastos que se originen por la instalación y mantenimiento del **PUNTO DE VENTA (POS)** y/o **BIOPAGOBDV**, serán a cargo del **AFILIADO**. Sin perjuicio de lo antes expuesto, **EL BANCO** no tendrá injerencia en ningún momento, por el monto de dichos costos de instalación y mantenimiento. Si el **AFILIADO** no estuviere de acuerdo en asumir el pago de los servicios antes mencionados deberá dirigirse a **EL BANCO** para terminar la relación con éste y proceder a la entrega de los dispositivos de **MEDIOS DE PAGO** respectivos.

**10.3** En los casos donde el **AFILIADO** adquiera el **PUNTO DE VENTA (POS)** y/o **BIOPAGOBDV**, **EL BANCO** lo designará como custodio de estos equipos instalados en su **ESTABLECIMIENTO** y el **AFILIADO** aceptará tal designación. En virtud de ello, el **AFILIADO** se obliga a tomar precauciones razonables de seguridad física y condiciones eléctricas para el cuidado de los mismos y a no retirarlos del lugar donde han sido instalados por **EL BANCO**. Igualmente, se obliga a entrenar al personal que labora en el **ESTABLECIMIENTO** en el manejo de dichos equipos.

**10.4** En caso de hurto, robo o pérdida del **PUNTO DE VENTA (POS)** y/o **BIOPAGOBDV**, asignado por **EL BANCO**, el **AFILIADO** deberá notificarlo de inmediato a **EL BANCO**, y realizar la denuncia ante el órgano de seguridad ciudadana correspondiente. El **AFILIADO** deberá cancelar como penalización, el precio correspondiente del equipo de acuerdo al valor del mercado o su equivalente, dicho monto será calculado a la tasa de cambio vigente para la fecha del pago.

**10.5** En caso de deterioro parcial o total del **PUNTO DE VENTA (POS)** y/o **BIOPAGOBDV**, asignado por **EL BANCO**, o fallas en el sistema operativo del equipo o los equipos, el **AFILIADO** se obliga a: a) reportarlo de inmediato a **EL BANCO**; b) permitir al personal debidamente autorizado por **EL BANCO**, acceso al establecimiento para efectuar mantenimiento preventivo y correctivo del **PUNTO DE VENTA (POS)** y/o **BIOPAGOBDV**, c) permitir al personal debidamente autorizado por **EL BANCO** el retiro del **PUNTO DE VENTA (POS)** y/o **BIOPAGOBDV**, cuando su reparación no pueda ser efectuada en el **ESTABLECIMIENTO**; d) permitir la sustitución del **PUNTO DE VENTA (POS)** y/o **BIOPAGOBDV** por otro, mientras dure la reparación, o en caso de que ésta no pueda ser efectuada, aceptar el nuevo **PUNTO DE VENTA (POS)** y/o **BIOPAGOBDV**, instalado en sustitución del anterior.

**10.6** Si se demostrare que el deterioro o falla del **PUNTO DE VENTA (POS)** y/o **BIOPAGOBDV**, asignado por **EL BANCO** se debiese a causas imputables al **AFILIADO**, éste se obliga a cancelar a **EL BANCO** por los daños y perjuicios causados, la cantidad que para el momento aplique de acuerdo al valor del mercado o su equivalente en moneda de curso legal, calculado a la tasa de cambio vigente para la fecha del pago. Se consideran causas imputables al **AFILIADO**, entre otras, las siguientes: a) no reportar antes de las veinticuatro (24) horas siguientes al momento de su ocurrencia, las fallas o deterioros presentados por el **PUNTO DE VENTA (POS)** y/o **BIOPAGOBDV**, b) el retiro del **PUNTO DE VENTA (POS)** y/o **BIOPAGOBDV**, del lugar donde fue instalado, por una persona no autorizada por **EL BANCO**; c) la reparación del **PUNTO DE VENTA (POS)** y/o **BIOPAGOBDV**, por una persona no autorizada por **EL BANCO**; d) la sustitución o retiro de piezas del **PUNTO DE VENTA (POS)** y/o **BIOPAGOBDV**, efectuada por una persona no autorizada por **EL BANCO**; e) la utilización del **PUNTO DE VENTA (POS)** y/o **BIOPAGOBDV**, por un empleado del **AFILIADO** no entrenado por éste para su manejo.

**10.7** En los casos de **MERCHANT**, si **EL BANCO** determina que el **AFILIADO** posee terminales no utilizados durante un periodo de tres (3) o más meses, procederá a su inactivación.

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA: DE LA DESAFILIACION.** Se consideran causas de terminación de la relación contractual entre **EL BANCO** y el **AFILIADO** además de las previstas por el derecho común y las mencionadas en otras cláusulas de las presentes **CONDICIONES GENERALES** las siguientes:

- 11.1** La voluntad de una de las partes de terminar la relación contractual.
- 11.2** El incumplimiento por parte del **AFILIADO** de cualquiera de las obligaciones previstas en estas **CONDICIONES GENERALES**.
- 11.3** La insolvencia, quiebra, suspensión o cesación de pagos del **AFILIADO**.
- 11.4** El fraude cometido por el **AFILIADO** en contra de **EL BANCO** y/o el **TARJETAHABIENTE**.
- 11.5** El incumplimiento de las obligaciones crediticias contraídas por el **AFILIADO** a favor de **EL BANCO** o con otros bancos o instituciones bancarias.
- 11.6** El suministro de información falsa o insuficiente a **EL BANCO**.
- 11.7** Daños causados al **PUNTO DE VENTA (POS)** y/o **BIOPAGOBDV** adquirido a **EL BANCO** por causas imputables al **AFILIADO**.
- 11.8** Si **EL BANCO** determina que las transacciones originadas de las ventas no fueron efectuadas en el **ESTABLECIMIENTO** del **AFILIADO**.
- 11.9** El retiro del **PUNTO DE VENTA (POS)** y/o **BIOPAGOBDV** adquirido con **EL BANCO**, por parte del **AFILIADO**.
- 11.10** La alteración de la programación del **PUNTO DE VENTA (POS)** y/o **BIOPAGOBDV** adquirido con **EL BANCO** sin autorización de éste.
- 11.11** La solicitud de desafiliación del **AFILIADO** hecha por escrito a **EL BANCO** a través de cualquiera de sus agencias y/o sucursales.
- 11.12** La realización de **COMPRAS FRACCIONADAS** en forma frecuente.
- 11.13** La realización de **MULTIPLICIDAD DE TRANSACCIONES**.
- 11.14** La terminación de la relación contractual entre **EL BANCO** y el **AFILIADO** no dará lugar al pago de indemnización alguna por parte de **EL BANCO** al **AFILIADO**.
- 11.15** En caso de desafiliación de **PUNTOS DE VENTA (POS)** y/o **BIOPAGOBDV** asignados por **EL BANCO**, el **AFILIADO** permitirá que **EL BANCO** retire el equipo obligándose: a) el retiro del material publicitario que le hubiere suministrado **EL BANCO** así, como los demás objetos, papeles y equipos relativos al negocio a que se refieren en estas **CONDICIONES GENERALES**, b) el **AFILIADO** se hace responsable frente a **EL BANCO** del pago de todas aquellas transacciones que sean objetadas por los **TARJETAHABIENTES** y cuyo reverso proceda. En caso de desafiliación de **PUNTOS DE VENTA (POS)** y/o **BIOPAGOBDV** solo se desinstala el terminal.
- 11.16** El **AFILIADO** estará obligado a pagar a **EL BANCO**, las indemnizaciones por daños causados a los **PUNTOS DE VENTA (POS)** y/o **BIOPAGOBDV** adquiridos con este, así como cualquier cantidad que adeude a **EL BANCO** por conceptos previstos en las presentes **CONDICIONES GENERALES**, dentro de los quince (15) días continuos siguientes a la desafiliación.

**11.17** Queda expresamente entendido entre las partes que terminada la relación contractual, **EL BANCO** procesará el pago de las transacciones pendientes y las acreditarán en la cuenta del **AFILIADO**, previa deducción de las comisiones y demás cantidades pendientes de pago por parte del **AFILIADO** a **EL BANCO**, de conformidad con lo dispuesto en las presentes **CONDICIONES GENERALES**.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: DE LA EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD DE EL BANCO.**

**12.1 EL BANCO** queda relevado de toda responsabilidad por cualquier queja, demanda o acción legal que pudiese tener su origen en la venta de bienes y/o servicios por parte del **AFILIADO**, quien deberá indemnizar a **EL BANCO** en caso de que estos hechos acarreen a éste cualquier tipo de pérdida, gastos o pagos de honorarios, este derecho a indemnización perdurará aún después de la terminación de la relación contractual entre **EL BANCO** y el **AFILIADO**.

**12.2 EL BANCO** no asumirá responsabilidad alguna por retrasos, deficiencias o imposibilidad en cuanto a la prestación de los servicios a que se refieren estas **CONDICIONES GENERALES** debido a casos fortuitos o fuerza mayor u otra causa extraña no imputable a **EL BANCO**, y en general a las circunstancias que estén fuera de su control.

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: CONFIDENCIALIDAD.**

El **AFILIADO** se obliga a mantener la información relacionada con los **TARJETAHABIENTES**, así como la información que sea suministrada por **EL BANCO** para la ejecución de los servicios a que se refiere estas **CONDICIONES GENERALES** en la más absoluta confidencialidad, quedando entendido que el **AFILIADO** será responsable por los daños y perjuicios que el incumplimiento de esta obligación pueda causar.

**CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: NOTIFICACIONES.**

Todas las comunicaciones y notificaciones que estén relacionadas con este documento serán realizadas al **CLIENTE** a través de la dirección de correo electrónico aportada por el **AFILIADO** durante el proceso de afiliación. Las notificaciones y comunicaciones se considerarán debidamente realizadas por **EL BANCO** y legalmente recibidas por el **AFILIADO**: 1) Al día hábil siguiente de la publicación del aviso en la página pública de **EL BANCO**, dichas notificaciones o comunicaciones se presumirán recibidas por el **AFILIADO** sin que sea necesario que éste acuse recibo de las mismas y 2) Al día hábil siguiente del envío del correo electrónico, se presumirán recibidas por el **AFILIADO**. En virtud, de lo anterior el **AFILIADO** asume bajo su exclusiva responsabilidad la obligación de configurar la bandeja de entrada de su cuenta de correo electrónico, de modo tal que las comunicaciones o notificaciones enviadas por **EL BANCO** por este medio, no sean rechazadas o consideradas como "correo basura o spam". El **AFILIADO** se obliga a notificar cualquier cambio de dirección de correo electrónico. Asimismo, el **AFILIADO** libera expresamente a **EL BANCO** de responsabilidad derivada directa o indirectamente de cualquier notificación o comunicación remitida a una dirección que no se corresponda con la que tenga registrada en **EL BANCO**, cuando ello sea debido a la falta de aviso oportuno a que refiere esta cláusula.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: DISPOSICIONES FINALES.**

**15.1** En todo lo no previsto en las presentes **CONDICIONES GENERALES**, se aplicará lo dispuesto en la Ley de Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas; en el Decreto con Rango Valor y Fuerza de Ley de las Instituciones del Sector Bancario; las "Normas que Regulan el uso de los Servicios de la Banca Electrónica" y en cualquier otro Decreto, Resolución, Instructivo o Norma dictadas por las autoridades competentes.

**15.2** Para todos los efectos de las presentes **CONDICIONES GENERALES**, sus derivados y consecuencias, resolución de controversias y reclamaciones por vía administrativa o judicial, se elige como domicilio especial, único y excluyente a cualquier otro, a la ciudad de Caracas, a la jurisdicción de cuyos tribunales se someterá.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA:** El **AFILIADO** declara que leyó, entendió y en consecuencia acepta todas y cada una de las condiciones para la **AFILIACIÓN A LOS MEDIOS DE PAGO** establecidas en el presente documento, así como también declara tener conocimiento de la normativa aquí mencionada la cual rige la materia.