

CONDICIONES GENERALES DE AFILIACIÓN DE COMERCIOS 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 para el Estado venezolano 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 ECONOMÍA 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 ECONOMÍA, 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 Mercantil Segundo del Distrito Capital de fecha diecinueve (19) de julio de dos mil veintidós (2022), bajo el N° 23, Tomo 435-A, e inscrito en el Registro Único de Información Fiscal (R.I.F.), bajo el **N° G-20009997-6**, quien a los efectos del presente documento se denominará **EL BANCO**, ha resuelto establecer las **CONDICIONES GENERALES DE AFILIACIÓN DE COMERCIOS A LOS MEDIOS PAGO DE EL 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 estas palabras o frases que se señalan a continuación las mismas tendrán el significado aquí expuesto, bien se utilicen en singular o en plural, mayúsculas o minúsculas de acuerdo al contexto en el que se presenten.

1.2. EL BANCO: Es el **BANCO DE VENEZUELA, S.A. BANCO UNIVERSAL**, identificado en el encabezado de las presentes **CONDICIONES GENERALES**.

1.2 MEDIOS DE PAGO: Son los instrumentos o dispositivos mecánicos o electrónicos,

a través de los cuales los **COMERCIOS** evidencian y/o transmiten **EL BANCO** la información correspondiente a las **TRANSACCIONES** efectuadas en sus establecimientos a través **PUNTOS DE VENTA (POS)**, **BIOPAGOBVD** y **BOTÓN DE PAGO BDV** y cualquier otro **MEDIO DE PAGO** que sea incorporado posteriormente por **EL BANCO**.

- 1.3 **COMERCIO**: Son los clientes de **EL BANCO** ya sea persona natural o jurídica a la cual **EL BANCO** ha provisto de un **MEDIO DE PAGO**.
- 1.4 **CONCENTRADOR DE RED**: Significa el dispositivo electrónico utilizado por los **PUNTOS DE VENTA (POS)**, interconectados entre sí a través de un medio físico, para canalizar electrónicamente las **TRANSACCIONES** a un enlace de comunicación conectada con **EL BANCO**.
- 1.5 **LOTE**: Significa el conjunto de **TRANSACCIONES** procesadas a través de **MEDIOS DE PAGO** durante un período determinado, enviadas en forma electrónica a **EL BANCO**.
- 1.6 **MONEDEROS ELECTRÓNICOS**: Son los dispositivos electrónicos conformados por un circuito integrado o microprocesador donde se almacena valor electrónico, y los cuales, entre otras, realizan las funciones de almacenar la información del **TARJETAHABIENTE**, y permitir el débito o cargo en las cuentas asociadas, así como la carga y descarga de valor electrónico, al mismo. Dicho dispositivo estará contenido en una tarjeta plástica, la cual podrá o no incluir otras funciones adicionales, tales como **TARJETA DE DÉBITO** o **TARJETA DE CRÉDITO**.
- 1.7 **CÓDIGO DE AFILIACIÓN**: Significa el número asignado al **COMERCIO** por **EL BANCO**, a los fines de la prestación de los servicios objeto de éstas Condiciones Generales.
- 1.8 **NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL (PIN)**: Significa el número secreto de acceso, que el **TARJETAHABIENTE** ha seleccionado para usar su **TARJETA DE DÉBITO** en un **PUNTO DE VENTA (POS)**.
- 1.9 **PUNTOS DE VENTA (POS)**: Dispositivos electrónicos utilizados por el negocio o persona afiliada para transmitir y autorizar operaciones de pago que efectúan los consumidores con tarjetas de débito, crédito y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico, por la adquisición de bienes o servicios.
- 1.10 **BIOPAGOBVD**: Dispositivo que permite realizar pagos y cobros de bienes y servicios a través de la autenticación biométrica de los clientes del sistema bancario nacional y del monedero patria, mediante lectura de huella dactilar, sin necesidad de la presencia de instrumentos financieros.
- 1.11 **BOTÓN DE PAGO BDV**: Canal de comercio electrónico, que autoriza pagos en línea, con productos del BDV y productos de otros bancos, a través de una

pasarela de pago que cifra información sensible de los instrumentos financieros, garantizando que la información pase de forma segura entre el cliente y el **COMERCIO**.

- 1.12 TARJETA DE DÉBITO:** Instrumento magnético, electrónico u otra tecnología en la que él o la tarjetahabiente o un tercero ha provisto al emisor el monto hasta el cual puede realizar consumos con la misma.
- 1.13 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.
- 1.14 TARJETAS DEL BANCO DE VENEZUELA:** Son las **TARJETAS DE DÉBITO** y **TARJETAS DE CRÉDITO** emitidas directamente por **EL BANCO** o a través de un tercero autorizado por éste.
- 1.15 TARJETAHABIENTE:** Es la persona natural o jurídica, que, previo contrato con el emisor es habilitado para el uso de un crédito, línea de crédito o cargo en cuenta, a través de tarjetas de crédito, débito y prepagadas, y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico.
- 1.16 TRANSACCIÓN:** Significa cualquier operación de compra de bienes y/o servicios, realizada por el **TARJETAHABIENTE** a través de un **MEDIO DE PAGO** con su **TARJETA DE CRÉDITO** y/o **TARJETA DE DÉBITO**.

CLÁUSULA SEGUNDA: DE LA SOLICITUD DE AFILIACIÓN: La afiliación a los **MEDIOS DE PAGO** se realizará a través del proceso de autogestión desde la banca electrónica, mediante el cual los clientes de **EL BANCO**, deberán solicitar a través de **BDVenlínea personas** o **BDVenlínea empresas**, según sea el caso, su código de afiliación comercial, conforme a lo siguiente:

- 2.1.** En caso de persona natural, se realizará a través de **BDVenlínea personas**, y el cliente solo podrá solicitar un (1) código de afiliación comercial.
- 2.2.** Para persona jurídica, deberá ser realizado a través de **BDVenlínea empresas**, y el cliente solo podrá gestionar hasta un máximo de tres (3) códigos de afiliación comercial.

CLÁUSULA TERCERA: DE LAS CONDICIONES GENERALES DE AFILIACIÓN:

- 3.1.** El uso de las **TARJETAS DE CRÉDITO** y/o **TARJETAS DE DÉBITO** en los **MEDIOS DE PAGO**, se limita únicamente a la cancelación de bienes y/o servicios propios del **COMERCIO**, y en ningún caso podrá servir para cancelar servicios y/o mercancías distintas al objeto de la actividad comercial de éste, así mismo, no podrá

el **COMERCIO** proporcionar dinero en efectivo al **TARJETAHABIENTE**, salvo lo dispuesto en la cláusula novena del presente documento, por cuanto estos cargos podrían no ser reconocidos por **EL BANCO** y podrán dar origen a la desafiliación del **COMERCIO**.

3.2. El **COMERCIO** acepta que el **TARJETAHABIENTE** pague el importe de los bienes y/o servicios obtenidos en éste o en el lugar donde se preste el servicio, mediante la utilización de **TARJETAS DE CRÉDITO** y/o **TARJETAS DE DÉBITO** en los **MEDIOS DE PAGO**, y deberá cobrarle los mismos precios establecidos para las ventas con pago en efectivo. Queda expresamente establecido que el **COMERCIO** no podrá recargarle al **TARJETAHABIENTE** el porcentaje que **EL BANCO** le descuenta al **COMERCIO** por concepto de comisiones ni ninguna otra cantidad, salvó a los que establezcan las leyes. El incumplimiento de esta obligación por parte del **COMERCIO** motivará a la aplicación de medidas por parte de **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 **COMERCIO** derivada de las presentes Condiciones Generales, el **COMERCIO** se obliga a mantener una cuenta corriente activa en **EL BANCO**.

3.4. En caso que el **COMERCIO** sea una persona jurídica, está obligado a informar por escrito a **EL BANCO** de cualquier modificación realizada a sus Estatutos, 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 **COMERCIO** no podrá ceder ni total ni parcialmente los derechos y obligaciones contraídos en razón de la presente Oferta Pública. El **COMERCIO** se obliga a suministrar a **EL BANCO** toda la información que éste le requiera respecto a la utilización de **TARJETAS DE CRÉDITO** y/o **TARJETAS DE DÉBITO** en los **MEDIOS DE PAGO**.

CLÁUSULA CUARTA: DEL PAGO DE LAS TRANSACCIONES:

EL BANCO pagará directamente al **COMERCIO** mediante el depósito en la cuenta corriente abierta por el **COMERCIO** en **EL BANCO**, 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** y/o **TARJETAS DE DÉBITO** en los **MEDIOS DE PAGO**.

CLÁUSULA QUINTA: DE LAS TRANSACCIONES EFECTUADAS CON TARJETA DE CRÉDITO:

5.1. El **COMERCIO** al efectuar la venta de bienes y/o servicios mediante **TRANSACCIONES** realizadas a través de **TARJETAS DE CRÉDITO**, 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 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; c) que el número que encabece la **TARJETA DE CRÉDITO** coincida con el correspondiente a las **TARJETA DE CRÉDITO** pertenecientes a la franquicia d) verificar que el número de cuatro (4) dígitos impreso encima o debajo del número de la **TARJETA DE CRÉDITO** coincida con los cuatro (4) primeros dígitos del número de la **TARJETA DE CRÉDITO**; e) verificar que se encuentra impreso en la **TARJETA DE CRÉDITO** el logotipo y el holograma correspondiente a la franquicia de la **TARJETA DE CRÉDITO**; f) verificar que en el panel de firmas que aparece en el reverso de la **TARJETA DE CRÉDITO** se encuentra la denominación de la franquicia, así como el número de la **TARJETA DE CRÉDITO** seguido por un código de seguridad de tres (3) dígitos; g) verificar la identidad del **TARJETAHABIENTE** confrontando los datos que aparecen en la **TARJETA DE CRÉDITO** con su(s) documento(s) de identificación personal; h) verificar que el **TARJETAHABIENTE** firme en presencia de un empleado del **COMERCIO** la nota de consumo.

CLÁUSULA SEXTA: DE 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. El **COMERCIO** al efectuar la venta de los bienes y servicios, se obliga a: solicitar al **TARJETAHABIENTE** la presentación de sus documentos de identificación personal.

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

6.4. El **COMERCIO** estará obligado a proteger la confidencialidad del **NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL (PIN)** del **TARJETAHABIENTE** permitiendo a éste ingresar dicho número en condiciones de privacidad, de manera que ni los empleados del **COMERCIO** ni sus clientes o terceros puedan tener acceso al mismo, todo ello, dentro de las condiciones físicas propias del **COMERCIO** y del **PUNTO DE VENTA**. El

COMERCIO deberá advertir a sus empleados el carácter secreto del **NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL (PIN)** de los **TARJETAHABIENTES**, así como, si por cualquier circunstancia llegarán a conocerlo están obligados a mantenerlo bajo estricta reserva y no suministrarlos a terceras personas.

CLÁUSULA SÉPTIMA: DE LAS TARJETAS DE EL BANCO.

7.1. El **COMERCIO** 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 de **EL BANCO** durante la vigencia de la relación contractual entre ambos, sin que ello genere contraprestación alguna.

7.2. El **COMERCIO** 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 OCTAVA: COMISIONES:

8.1 **EL BANCO** podrá debitar de la cuenta que mantenga el **COMERCIO** 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 **TARJETA DE DÉBITO**; c) Instalación del **PUNTO DE VENTA (POS)** y d) mantenimiento preventivo y correctivo del **PUNTO DE VENTA (POS)**. El monto de las comisiones y recargos por los servicios prestados por **EL BANCO** al **COMERCIO**, 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 se encuentran contenidas en el Manual de Procesos a disposición de los **COMERCIOS** en las agencias y sucursales de **EL BANCO**.

8.2 **EL BANCO** podrá exonerar al **COMERCIO** del pago de todas o alguna de las comisiones indicadas en el numeral anterior.

CLÁUSULA NOVENA: DE LOS PUNTOS DE VENTA (POS), BIOPAGOBDV Y BOTÓN DE PAGO BDV:

9.1. **EL BANCO** colocará en los medios electrónicos el manual de Productos de **PUNTO DE VENTA (POS), BIOPAGOBDV y BOTÓNDEPAGOBDV**.

9.2. Los costos y gastos que se originen por la instalación y mantenimiento del **PUNTO DE VENTA (POS)** serán a cargo del **COMERCIO**, sin perjuicio de lo antes expuesto, **EL BANCO** no tendrá injerencia en ningún momento, por el monto de dichos costos de instalación y mantenimiento.

9.3. El **COMERCIO** se obliga a asignarle una clave de reverso al **PUNTO DE VENTA**

(POS) cuyas especificaciones técnicas así lo requiera, y que será exigida en caso de que se quiera anular o dejar sin efecto una determinada **TRANSACCIÓN**, o se efectúe un reembolso de las cantidades cargadas a las **TARJETAS DE CRÉDITO** y/o **TARJETA DE DÉBITO**, dicha clave de reverso será de carácter secreto intransferible, por lo que el **COMERCIO** se hace responsable de todas las consecuencias que se deriven del empleo o utilización de dicha clave.

9.4. En caso de deterioro parcial o total del **PUNTO DE VENTA (POS)** o fallas en el sistema operativo de éste, el **COMERCIO** 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)**; c) permitir al personal debidamente autorizado por **EL BANCO** el retiro del **PUNTO DE VENTA (POS)**, cuando su reparación no pueda ser efectuada en el establecimiento; d) permitir la sustitución del **PUNTO DE VENTA** por otro mientras dure la reparación o, en caso que ésta no pueda ser efectuada, aceptar el nuevo **PUNTO DE VENTA (POS)** instalado en sustitución del anterior.

9.5. En caso de deterioro parcial o total del **PUNTO DE VENTA (POS)** debe ser canalizado a través del Aliado Comercial donde fue adquirido el equipo para efectuar mantenimiento preventivo y correctivo. En caso que aplique el reemplazo o sustitución del equipo, el mismo deberá realizarse directamente con el Aliado Comercial

CLÁUSULA DÉCIMA: DE LA DESAFILIACIÓN DEL COMERCIO:

10.1. Se consideran causas de terminación de la relación contractual entre **EL BANCO** y el **COMERCIO** además de las previstas por el derecho común y las mencionadas en otras cláusulas de las presentes Condiciones las siguientes:

- a) La voluntad de cualquiera de las partes de terminar la relación contractual.
- b) El incumplimiento por parte del **COMERCIO** de cualquiera de las obligaciones previstas en este documento.
- c) La insolvencia, quiebra, suspensión o cesación de pagos del **COMERCIO**.
- d) El fraude cometido por el **COMERCIO** en contra de **EL BANCO** y/o el **TARJETAHABIENTE**.
- e) El incumplimiento de las obligaciones crediticias contraídas por el **COMERCIO** a favor de **EL BANCO** o con otras instituciones bancarias.
- f) El suministro de información falsa o insuficiente a **EL BANCO**.
- g) Daños causados al **PUNTO DE VENTA (POS)** por causas imputables al **COMERCIO**.
- h) El retiro del **PUNTO DE VENTA (POS)** por parte del **COMERCIO**.

i) La alteración de la programación del **PUNTO DE VENTA (POS)** sin autorización de **EL BANCO**.

j) La solicitud de desafiliación del **COMERCIO** hecha por escrito a **EL BANCO** a través de cualquiera de sus agencias y/o sucursales.

k) La terminación de la relación contractual entre **EL BANCO** y el **COMERCIO** no dará lugar al pago de indemnización alguna por parte de **EL BANCO** al **COMERCIO**.

l) Queda expresamente entendido entre las partes que después de terminada la relación contractual, **EL BANCO** procesará el pago de las **TRANSACCIONES** pendientes y las acreditarán en la cuenta del **COMERCIO**, previa deducción de las comisiones y demás cantidades pendientes de pago por parte del **COMERCIO** a **EL BANCO**, de conformidad con lo dispuesto en las presentes condiciones.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA: DE LA EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD DE EL BANCO:

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

11.2. **EL BANCO** no asumirá responsabilidad alguna por retrasos, deficiencias o imposibilidad en cuanto a la prestación de los servicios a que se refiere esta oferta pública debido a caso fortuito, fuerza mayor u otra causa extraña no imputable a **EL BANCO**, y en general aquellas circunstancias que estén fuera de su control.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: CONFIDENCIALIDAD: El **COMERCIO** 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 este documento en la más absoluta confidencialidad, quedando entendido que el **COMERCIO** será responsable por los daños y perjuicios que el incumplimiento de esta obligación pueda causar.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: NOTIFICACIONES.

13.1. Cualquier orden, notificación, aviso, comunicación que el **COMERCIO** deba dirigir a **EL BANCO** en relación al presente documento, deberá hacerlo por escrito y en duplicado o por intermedio de las agencias de **EL BANCO**. Dichas notificaciones, avisos o comunicaciones deben el **COMERCIO** entregarlas a un funcionario autorizado en cualquier agencia o sucursal de **EL BANCO**, dicho funcionario dejará constancia tanto en el original como en la copia de dicho documento, del día y la hora en que lo reciba,

devolviendo la copia al **COMERCIO** y conservando para **EL BANCO** el original.

13.2. El **COMERCIO** se obliga a notificar inmediatamente a **EL BANCO** respecto a cualquier cambio de dirección o de teléfono, así como de cualquier modificación en la información suministrada a éste con anterioridad, y en tanto dicha notificación no conste como recibida por **EL BANCO**, se tendrá como válida la información que reposa en los registros de **EL BANCO**.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: DISPOSICIONES FINALES.

14.1 A partir de la entrada en vigencia de las presente Condiciones Generales dejarán de aplicarse las estipulaciones contenidas en el “Contrato de Afiliación de Comercio del Banco de Venezuela” protocolizado dicho documento en la Oficina Subalterna del Segundo Circuito de Registro del Distrito Federal en fecha 24 de febrero de 1993 bajo el N° 21 Protocolo 3ero, Tomo 6, así como el “Contrato Afiliación de Comercio del Banco Caracas” protocolizado ante la Oficina Subalterna del Tercer Circuito del Municipio Libertador del Distrito Federal de fecha 3 de mayo 2020, bajo el N° 22, Tomo 2, Protocolo 3ero.

14.2 EI BANCO Se reserva el derecho de introducir las modificaciones que considere necesarias a las presentes condiciones mediante documento escrito y será posteriormente publicadas en la página pública de **EL BANCO** en tales modificaciones entrarán en vigencia en la fecha que se indica en el documento correspondiente.

14.3 Para todos los efectos de la presente condiciones sus derivados y consecuencias se elige como domicilio especial único y excluyente a la ciudad de Caracas.