

OFERTA PÚBLICA
CONDICIONES GENERALES DE LOS PRODUCTOS ESPECIALIZADOS
DEL BANCO DE VENEZUELA, S.A. BANCO UNIVERSAL.

Yo, **RODOLFO CLEMENTE MARCO TORRES**, venezolano, mayor de edad, domiciliado en Caracas, titular de la Cédula de Identidad N° V-8.812.571, actuando en mi carácter de Presidente del **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 (03) de julio de dos mil nueve (2009), formalizado el traspaso de las acciones en Asamblea General Extraordinaria de Accionistas celebrada en fecha tres (03) 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) y adscrito al MINISTERIO DEL PODER POPULAR DE ECONOMÍA, FINANZAS Y BANCA PÚBLICA, conforme al Decreto N° 737, de fecha quince (15) de enero de dos mil catorce (2014), publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 40.335 de fecha dieciséis (16) de enero de dos mil catorce (2014), posteriormente modificada su denominación a **MINISTERIO DEL PODER POPULAR DE ECONOMÍA Y FINANZAS**, mediante Decreto Presidencial N° 1.612, de fecha dieciocho (18) de febrero de dos mil quince (2015), publicado en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.173, Extraordinario, de la misma fecha, domiciliado en la ciudad de Caracas, constituido originalmente por 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, inscrita en el Registro de Comercio del Distrito Federal el día dos (02) de septiembre de mil ochocientos noventa (1890), bajo el N° 56, modificados sus Estatutos Sociales en diversas oportunidades, siendo su última reforma la que consta de asiento inscrito en el Registro Mercantil Segundo del Distrito Capital en fecha primero (1º) de noviembre de dos mil trece (2013), bajo el N° 48, Tomo 98-A-SDO, con Registro Único de Información Fiscal (R.I.F.) N° **G-20009997-6**, designado mediante Decreto Presidencial N° 8.214 de fecha dieciséis (16) de mayo de dos mil once (2011), publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.674 de la misma fecha, reimpresso en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.675 de fecha diecisiete (17) de mayo de dos mil once (2011), suficientemente facultado para este acto de conformidad con lo dispuesto en el artículo 40, numeral 3, de los Estatutos Sociales; por medio del presente documento **DECLARO**: Que mi representado ha resuelto establecer las **“CONDICIONES GENERALES DE LOS PRODUCTOS ESPECIALIZADOS DEL BANCO DE VENEZUELA, S.A. BANCO UNIVERSAL”** en los términos que se expresan a continuación:

CLÁUSULA PRIMERA: DEFINICIONES.

1. **ARCHIVO INFORMATIVO**: Es el archivo enviado por **EL BANCO ORDENANTE** al **CLIENTE ORDENANTE**, de acuerdo a lo dispuesto para cada servicio en las presentes **CONDICIONES GENERALES**, el cual contiene una relación de los pagos realizados por los **CLIENTES USUARIOS** y en el cual se indican los datos asociados a dichos pagos, a fin de que **EL CLIENTE ORDENANTE** pueda verificar los pagos realizados y actualizar las cuentas de sus **CLIENTES USUARIOS** en su base de datos. La comunicación entre ambas **PARTES**, para transferir la información será transmitida a través de una Herramienta de Datos utilizando un túnel de comunicación de forma segura.
- 1.2. **AUTORIZACIÓN DE CARGO EN CUENTA**: Significa el instrumento en virtud del cual, el **CLIENTE DEUDOR** autoriza al **BANCO PAGADOR**, para que efectúe uno o varios débitos a sus **CUENTAS BANCARIAS** o a sus **TARJETAS DE CRÉDITO**, de acuerdo a las instrucciones que reciba del **CLIENTE ORDENANTE**.
- 1.3. **BANCO ORDENANTE O EL BANCO**: Significa el Banco de Venezuela, S.A. Banco Universal, institución bancaria identificada en el encabezado de este documento.
- 1.4. **BANCO PAGADOR**: Significa la institución bancaria domiciliada en la República Bolivariana de Venezuela, que participa en el Sistema de Cámara de Compensación Electrónica y quien recibirá del **BANCO ORDENANTE** la instrucción de débito impartida por el **CLIENTE ORDENANTE** a través de ese Sistema, con cargo a las cuentas abiertas por los **CLIENTES DEUDORES** en dicho banco. En el supuesto que el **BANCO PAGADOR** sea el mismo **BANCO ORDENANTE**, las instrucciones de débito no serán procesadas a través del Sistema de Cámara de Compensación Electrónica, sino a través de los propios sistemas del **BANCO ORDENANTE**.
- 1.5. **BENEFICIARIO(S)**: Significa las trabajadoras y trabajadores que prestan sus servicios a **EL CLIENTE**, quien es su patrono.
- 1.6. **BUZONES DE DEPÓSITOS**: Son los dispositivos electrónicos receptores de depósitos instalados en las agencias de **EL BANCO** y/o en cualquier otro sitio escogido por éste a tal efecto, a través de los cuales los **CLIENTES PAGADORES**, podrán realizar depósitos a favor del **CLIENTE ORDENANTE**, mediante el uso de la **PLANILLA ESPECIAL**.
- 1.7. **CANALES ELECTRÓNICOS**: Significa las plataformas y/o los sistemas utilizados por el **BANCO ORDENANTE** para el intercambio de **MENSAJES DE DATOS** con sus **CLIENTES**. Dichos **CANALES ELECTRÓNICOS** o cualquiera que **EL BANCO** defina a tal fin se denominan, sin que resulte limitativa esta enunciación:
- 1.8. **CL@VENET EMPRESARIAL**: Es el servicio de banca por Internet del **BANCO ORDENANTE** dirigido a personas jurídicas, cuyos términos y condiciones se encuentran establecidos en la **“OFERTA PÚBLICA DEL SERVICIO CL@VENET EMPRESARIAL DEL BANCO DE VENEZUELA, S.A. BANCO UNIVERSAL”**, protocolizada por ante el

Registro Público Segundo Circuito Municipio Libertador Distrito Capital, quedando anotado bajo el N° 40, Folio 272, Tomo 18, Protocolo de Transcripción, en fecha veinticinco (25) de junio de dos mil catorce (2014), así como en las eventuales modificaciones que el **BANCO ORDENANTE** efectuó a dicho documento conforme a lo establecido en el mismo.

1.9. **CL@VENET PERSONAL**: Es el **SERVICIO** de banca por internet de **EL BANCO DE VENEZUELA, S.A. BANCO UNIVERSAL**, para personas naturales que permite realizar transacciones, recibir información, realizar consultas y operaciones, enviar instrucciones y solicitudes de forma rápida, fácil y segura, desde cualquier lugar del mundo a través de diversos dispositivos electrónicos, cuyos términos y condiciones se encuentran establecidos en la “**OFERTA PÚBLICA DEL SERVICIO DE CL@VENET PERSONAL DEL BANCO DE VENEZUELA, S.A. BANCO UNIVERSAL**”, protocolizada por ante la Registro Público del Segundo Circuito del Municipio Libertador del Distrito Capital, quedando anotado bajo el N° 39, Folio 261, Tomo 18 Protocolo de Transcripción, en fecha veinticinco (25) de junio de dos mil catorce (2014) así como en las eventuales modificaciones que el **BANCO ORDENANTE** efectuó a dicho documento conforme a lo establecido en el mismo.

1.10. **CANAL EDI**: Significa la tecnología utilizada por las partes para el intercambio de **MENSAJES DE DATOS** por vía electrónica, mediante la comunicación directa entre computadores de las partes, a través de las **REDES DE VALOR AGREGADO**.

1.11. **CLAVETELEFÓNICA**: Es el servicio que presta el **BANCO DE VENEZUELA, S.A. BANCO UNIVERSAL**, a los **CLIENTES** titulares de cuentas y tarjeta de crédito en el **BANCO**, a través de un número telefónico atendido por una operadora electrónica, por medio del cual dichos **CLIENTES**, mediante el mecanismo que la operadora les indique en cada oportunidad y el suministro de determinados datos, puede impartir las correspondientes instrucciones para realizar operaciones, incluyendo **AUTORIZACIONES DE CARGO EN CUENTA**.

1.12. **EL (LOS) CLIENTE (S)**: Significa la(s) persona(s) jurídica(s) y natural(s): i) que mantienen una relación de negocios con **EL CLIENTE ORDENANTE**, y que por tal motivo tienen acceso a la Extranet desarrollada por ésta, a través de los mecanismos de seguridad establecidos por dichas partes; ii) que tienen cuentas abiertas en **EL BANCO** las cuales movilizan, entre otros canales, a través de **CL@VENET EMPRESARIAL** o **CL@VENET PERSONAL**; y iii) que desean realizar sus pagos a el **CLIENTE ORDENANTE** y/o **BENEFICIARIOS** a través del **SERVICIO**.

1.13. **CLIENTE (ES) DEUDOR (ES)**: Significa la persona natural o jurídica que: (a) es titular de una tarjeta de crédito emitida por una institución bancaria domiciliado en Venezuela o de una cuenta establecida en el **BANCO ORDENANTE** o el **BANCO PAGADOR**, según sea el caso; y (b) que suscribe la **AUTORIZACIÓN DE CARGO EN CUENTA**.

- 1.14. **CLIENTE ORDENANTE y/o RECAUDADOR**: Significa la persona jurídica que solicita el Servicio con **EL BANCO**.
- 1.15. **CLIENTE USUARIO y/o PAGADORES**: Significa la persona natural o jurídica que mantiene una relación de negocios con **EL CLIENTE ORDENANTE y/o RECAUDADOR** y que en virtud de ello, requiere realizar pagos a favor de éste
- 1.16. **CUENTA BANCARIA y/o RECAUDADORA**: Significa las distintas modalidades de cuentas establecidas por **EL BANCO** para la captación de depósitos pagos y ejecución de cobros, conforme se establezca según el producto / servicio que esté activo y que sea solicitado por el cliente
- 1.17. **DIA HÁBIL**: Significa día hábil bancario definido por la banca en la República Bolivariana de Venezuela.
- 1.18. **EQUIPOS**: Significan el/los es escáner u otros equipos propiedad de **EL BANCO**, el cual **EL CLIENTE ORDENANTE y/o RECAUDADOR** declara recibir al afiliarse al **SERVICIO** que lo requiera.
- 1.19. **FECHA VALOR**: Significa la fecha en la cual el **BANCO DE VENEZUELA**, ejecutará las instrucciones de pago y cobro enviadas por el **CLIENTE ORDENANTE** y/o enviará al **BANCO PAGADOR** a través del Sistema de Cámara de Compensación Electrónica las respectivas instrucciones de débito correspondientes a las cuentas de sus **CLIENTES DEUDORES o BENEFICIARIOS**
- 1.20. **HORA DE CIERRE**: Significa la hora límite hasta la cual **EL BANCO** podrá liberar los fondos de los cheques propios y enviar a la cámara de compensación los cheques de otros Bancos.
- 1.21. **INCIDENCIA**: Configura la ocurrencia de hechos que afecten el nivel de **SERVICIO** al **CLIENTE ORDENANTE**. Estos hechos son los que se mencionan a continuación: Interrupción o fallas de la comunicación entre **EL CLIENTE ORDENANTE** y **EL BANCO**, Pagos no entregados por **EL BANCO**; Pagos No Aplicados por **EL CLIENTE ORDENANTE**, Pagos Mal Aplicados por Número; Pagos Mal Aplicados por Monto; Pagos Duplicados o Múltiples incorrectos y en general, cualquier falla que impida al **CLIENTE USUARIO** realizar el pago, ya sea que ésta provenga de **EL CLIENTE ORDENANTE** o de **EL BANCO**.
- 1.22. **MENSAJES DE DATOS**: Significa la información inteligible en formato electrónico o similar que intercambian las partes a través de los **CANALES ELECTRÓNICOS**, y que tiene la misma eficacia probatoria que la ley le otorga a los documentos escritos, de acuerdo con lo previsto en el Decreto con Fuerza de Ley sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas, publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, No. 37.148, de fecha veintiocho (28) de febrero de dos mil uno (2001).
- 1.23. **OPERACIÓN**: Significa las transacciones que realizará el **CLIENTE ORDENANTE**.
- 1.24. **ORDEN DE PAGO**: Significa la instrucción de pago enviada por el **CLIENTE ORDENANTE** a **EL BANCO** a través de los **CANALES ELECTRÓNICOS**, para que éste

efectúe los débitos correspondientes a la **CUENTA BANCARIA** asociada, para pago a los **PROVEEDORES de los SERVICIOS** en los términos y condiciones expuestos en el presente instrumento. Las **ORDENES DE PAGO** estarán contenidas en **MENSAJES DE DATOS**, conforme a los formatos indicados por **EL BANCO**.

1.25. **PLANILLA ESPECIAL**: Significa el formulario físico o virtual mediante el cual se documentarán los depósitos efectuados a favor del **CLIENTE ORDENANTE** por los **CLIENTES PAGADORES**. Dichas **PLANILLAS ESPECIALES** se denominan, según su formato:

1.25.1. **PLANILLA ESPECIAL ESTÁNDAR**: Significa el formulario elaborado por **EL BANCO** para los **CLIENTES PAGADORES** que se afilien a este servicio, el cual no contiene ninguna información correspondiente al **CLIENTE ORDENANTE**

1.25.2 **PLANILLA ESPECIAL PERSONALIZADA**: Significa el formulario que contendrá elementos pertenecientes al **CLIENTE ORDENANTE** como lo son: logo, nombre del titular de la cuenta, código cuenta cliente, así como el **SERIAL CLIENTE**. La información contenida en este formulario podrá ser modificada por las partes de mutuo acuerdo.

1.26. **PROMOCIÓN DEL SERVICIO**: **EL CLIENTE ORDENANTE** podrá promover el servicio entre sus **CLIENTES USUARIOS** en las oportunidades que estime conveniente, previa aprobación por escrito del **BANCO ORDENANTE**, respecto al medio a través del cual será realizada dicha promoción, así como del contenido de la misma.

1.27. **PRODUCTOS ESPECIALIZADOS**: Servicios que ofrece **EL BANCO** con características especiales en los que los **CLIENTES ORDENANTES** de **EL BANCO** estén dispuestos adquirir mediante los mecanismos establecidos para cada producto.

1.28. **SERVICIO**: Significa los “**SERVICIO DE PAGO Y/O COBRO**” descrito en este instrumento y en sus documentos anexos al mismo.

1.29. **SERVICIO DE COBRANZA ESPECIAL**: Significa el servicio de “Cobranza Especial” descrito en las presentes **CONDICIONES GENERALES**, en virtud del cual, **EL BANCO** efectuará la recepción de los pagos realizados a favor del **CLIENTE ORDENANTE** por los **CLIENTES PAGADORES** mediante el uso de la **PLANILLA ESPECIAL**, y acreditará en la **CUENTA RECAUDADORA** dichas cantidades.

1.30. **SERVICIO DE DOMICILIACIÓN DE PAGOS**: Significa el servicio, el cual consiste en el cargo en las **CUENTAS BANCARIAS** o en las líneas de crédito asociadas a las tarjetas de crédito de los **CLIENTES DEUDORES**, de las cantidades adeudadas por éstos al **CLIENTE ORDENANTE**, derivadas de la relación comercial que mantienen.

1.31. **SERVICIO DE RECAUDACIÓN INTEGRAL**: Significa los **SERVICIOS** que prestará **EL BANCO ORDENANTE** a favor de **EL CLIENTE ORDENANTE** de conformidad con lo establecido en el presente documento, los cuales incluyen: (a) La recaudación y recolección de los pagos efectuados por los **CLIENTES USUARIOS** a favor de **EL CLIENTE ORDENANTE**, en razón de los Servicios prestados por **EL CLIENTE ORDENANTE**, a través de las modalidades de recaudación establecidas. La recaudación

de los pagos efectuados por los **CLIENTES USUARIOS** a favor de **EL CLIENTE ORDENANTE** en razón de cualquier otro producto, servicio o tributo incluido en la facturación de **EL CLIENTE ORDENANTE** y (c) Los Servicios que se incorporen entre **LAS PARTES** en el futuro y de mutuo acuerdo.

1.32. **SERVICIO DE REMESA ELECTRÓNICA**: Significa el servicio de Recolección de Cheques de forma electrónica, que permite a **EL CLIENTE ORDENANTE** gestionar la digitalización y procesamientos de numerosos depósitos en Cheques Banco de Venezuela y de otros Bancos, mejorando los tiempos de procesamiento del flujo de caja disponible, manejo de cheques devueltos y gestión comercial de las empresas con sus aliados.

1.33. **SUPERNOMINA GLOBAL**: Es el servicio de pagos que permite optimizar las labores administrativas de la empresa mediante la autogestión de los abonos de nómina de sus **BENEFICIARIOS** de una forma cómoda, fácil, rápida y segura utilizando el **CANAL ELECTRONICO** definido por **EL BANCO**.

1.34. **RED DE VALOR AGREGADO (VAN)**: Es el sistema de comunicación operado por un tercero que presta servicios de envío y recepción de mensajería **EDI**.

1.35. **REGLAS DE NEGOCIO**: Significa los parámetros seleccionados por el **CLIENTE ORDENANTE**, que definen la funcionalidad y procedimientos de pago o cobros a través del **SERVICIO**. Las referidas reglas estarán contenidas en los formularios elaborados por el **BANCO ORDENANTE** a tal efecto, y podrán ser modificadas por las partes de común acuerdo.

1.36. **REVISIÓN DE LOS PRODUCTOS ESPECIALIZADOS**: **EL CLIENTE ORDENANTE** y **EL BANCO ORDENANTE** acordarán la realización de revisiones periódicas de los Servicios que se presten conforme a estas **CONDICIONES GENERALES**, a través de los mecanismos que de mutuo acuerdo decidan implementar a tal efecto.

EL BANCO ORDENANTE deberá archivar electrónicamente en sus oficinas centrales, todos los datos relacionados con el servicio, por un período de tres (3) meses. Transcurrido este lapso, **EL BANCO ORDENANTE** mantendrá los archivos históricos de los mismos hasta por el plazo previsto en las leyes que rigen esta materia, de manera tal que pueda ponerlos a disposición de **EL CLIENTE ORDENANTE** cuando ésta así lo requiera.

1.37. **SERIAL CLIENTE**: Significa el código asignado por **EL CLIENTE ORDENANTE** al **CLIENTE USUARIO**.

1.38. **SISTEMA DE CÁMARA DE COMPENSACIÓN ELECTRÓNICA**: Es el sistema con cobertura nacional, a través del cual las instituciones bancarias participantes en dicho sistema, compensarán transacciones efectuadas con cheques y otros medios de pago, y cuyo funcionamiento se regirá por las previsiones contenidas en el Reglamento del Sistema de Cámara de Compensación Electrónica.

1.39. **TARIFAS Y/O COMISIONES**: Las Tarifas y/o Comisiones son establecidas por el **BANCO ORDENANTE** para la prestación del servicio solicitado presentada al **CLIENTE ORDENANTE**, conforme a lo establecido por el Banco Central de Venezuela.

1.39.1. **CONDICIONES DE TARIFAS Y/O COMISIONES**: **EL CLIENTE ORDENANTE** autoriza al **BANCO ORDENANTE** a debitar mensualmente o en la frecuencia definida entre las partes de la cuenta bancaria establecida con el **BANCO ORDENANTE** para este fin, los montos correspondientes a las tarifas y/o comisiones por el **SERVICIO**, cuyo monto y modalidad se encuentra definido en la Oferta de servicio enviada por el **BANCO ORDENANTE** al **CLIENTE ORDENANTE** con anterioridad a la aceptación de estas **CONDICIONES GENERALES**, por lo tanto, si el Ministerio del Poder Popular de Economía y Finanzas o el organismo a quien corresponda esta facultad ajusta de tiempo en tiempo el monto de la Unidad Tributaria, en esa misma proporción serán incrementadas las tarifas y/o comisiones correspondientes al **SERVICIO**, sin necesidad que el **BANCO ORDENANTE** notifique al **CLIENTE ORDENANTE** de dicho ajuste, el cual entrará en vigor en la misma fecha en que se establezca el cambio de la Unidad Tributaria según se indique en la respectiva Gaceta Oficial. En caso de que el **CLIENTE ORDENANTE** no esté de acuerdo con el incremento de las tarifas y/o comisiones deberá notificarlo al **BANCO ORDENANTE** a la dirección que se indica en la planilla de afiliación, en cuyo caso se entenderá por terminada la relación, sin que las partes puedan reclamarse indemnización alguna por ese concepto. En el supuesto que el Banco Central de Venezuela o cualquier otro organismo que esté facultado para ello, regule las tarifas y/o comisiones correspondientes al **SERVICIO**, el **BANCO ORDENANTE** estará facultado para cobrar al **CLIENTE ORDENANTE** los montos máximos establecidos para tales conceptos. Por último, si la cuenta a que se refiere el encabezado de la presente cláusula no tiene fondos para que **EL BANCO** efectúe el débito de las tarifas y/o comisiones correspondientes al **SERVICIO**, el **BANCO ORDENANTE** estará autorizado para cargar dichos montos de cualquier otra cuenta que el **CLIENTE ORDENANTE** mantenga en esa institución bancaria.

1.40 **TARJETA DE DÉBITO**: Es el plástico personalizado e intransferible asociado a una **CUENTA BANCARIA**, emitido por **EL BANCO**.

1.41. **TERMINACIÓN DEL SERVICIO**: Opera cuando **EL CLIENTE ORDENANTE** manifieste su voluntad de dar por terminada la relación de un producto o servicio ofrecido por **EL BANCO**, mediante comunicación suscrita por los representantes legales de la empresa.

1.42. **TRANSACCIÓN**: Es la operación de **EL BANCO** que comprende (i) la recepción del pago por parte del **CLIENTE USUARIO** por concepto de los servicios prestados por **EL CLIENTE ORDENANTE** y (ii) el depósito de dicho pago a **EL CLIENTE ORDENANTE**. Las transacciones se clasifican en Transacciones Físicas y Transacciones Electrónicas.

1.43. **TRANSACCIONES ELECTRÓNICAS:** Son aquellas Transacciones que no requieren para su realización de la interrelación directa de los **CLIENTES USUARIOS** con el personal de **EL BANCO**, sino que se realizan a través de los **CANALES ELECTRÓNICOS** de **EL BANCO**.

1.44. **TRANSACCIONES FÍSICAS:** Son aquellas Transacciones que requieren para su realización de la interrelación directa de los **CLIENTES USUARIOS** con el personal de **EL BANCO**.

DOMICILIACIÓN DE PAGOS:

El Servicio, se registrará por los términos y condiciones que se señalan a continuación:

CLÁUSULA SEGUNDA: DE LAS AUTORIZACIONES DE CARGO EN CUENTA.

2.1. Podrán afiliarse al **SERVICIO:** Las personas naturales y jurídicas titulares de **CUENTAS BANCARIAS;** Sin perjuicio de lo anteriormente dispuesto, el **BANCO ORDENANTE** podrá establecer otras condiciones para la domiciliación, las cuales serán notificadas por éste al **CLIENTE ORDENANTE** con por lo menos quince (15) días de anticipación a la fecha de su entrada en vigencia; el **CLIENTE ORDENANTE** a su vez, se compromete a notificar dichas condiciones a los interesados en el servicio. Queda expresamente entendido entre las partes, que las nuevas condiciones de afiliación serán aplicables únicamente a aquellas personas que soliciten la afiliación al servicio a partir de la fecha de la entrada en vigencia de dichas modificaciones.

2.2. Las **AUTORIZACIONES DE CARGO EN CUENTA** deberán cumplir con el formato establecido por el **BANCO ORDENANTE.** El **BANCO ORDENANTE** notificará al **CLIENTE ORDENANTE** las modificaciones que realice a las **AUTORIZACIONES DE CARGO EN CUENTA** y el **CLIENTE ORDENANTE** por su parte, se obliga a gestionar la afiliación de los **CLIENTES DEUDORES,** mediante el uso del formulario de **AUTORIZACIÓN DE CARGO EN CUENTA** vigente para la fecha de la solicitud. Queda expresamente entendido entre las partes que, el **CLIENTE ORDENANTE** podrá incorporar a las **AUTORIZACIONES DE CARGO EN CUENTA,** cualquier información, dato o texto que requiera, adicionales a los exigidos por el **BANCO ORDENANTE** según lo dispuesto en los anexos que serán entregados al **CLIENTE** al momento de solicitar el servicio. Las **AUTORIZACIONES DE CARGO EN CUENTA** a que se refiere esta Cláusula, forman parte integrante e inseparable de estas **CONDICIONES GENERALES.**

2.3. Respecto a las afiliaciones realizadas a través de los sistemas establecidos por el **CLIENTE ORDENANTE,** éste se compromete a certificar la información suministrada por las personas interesadas en afiliarse al servicio, mediante la confrontación de la información que aparece en las **AUTORIZACIONES DE CARGO EN CUENTA,** con los recaudos suministrados por éstos. Esta certificación deberá ser suscrita por una persona autorizada por el **CLIENTE ORDENANTE.** En el supuesto que, la afiliación a este servicio Domiciliación de Pagos, sea realizada por los **CLIENTES DEUDORES** o a través de los

sistemas del **BANCO ORDENANTE** o el **BANCO PAGADOR**, según sea el caso, corresponderá a quien realice la afiliación, certificar la información suministrada por los **CLIENTES DEUDORES**.

2.4. El **CLIENTE ORDENANTE** se obliga a asignarle a cada uno de los **CLIENTES DEUDORES** un código de suscriptor o de cliente, y se obliga a notificarlo a cada uno ellos. El referido código de suscriptor o de cliente, deberá ser incorporado por los **CLIENTES DEUDORES** en las **AUTORIZACIONES DE CARGO EN CUENTA**.

2.5. El **CLIENTE ORDENANTE** será responsable de las afiliaciones que realice en sus instalaciones o a través de los sistemas que disponga para tal fin; asimismo, será responsable de verificar la información suministrada por el interesado en el **SERVICIO**, conforme a lo dispuesto en el numeral 2.3. Por otra parte, se compromete a conservar las **AUTORIZACIONES DE CARGO EN CUENTA**, en el supuesto que los mismos le sean requeridos para la tramitación de algún reclamo. Queda expresamente entendido entre las Partes, que en el supuesto que **EL BANCO ORDENANTE** no esté conforme respecto a las firmas que aparecen en las **AUTORIZACIONES DE CARGO EN CUENTA**, se abstendrá de efectuar cargo alguno a los **CLIENTES DEUDORES** cuyas firmas no presenten rasgos similares con las que aparecen en los registros llevados por el **BANCO ORDENANTE**.

2.6. Las **AUTORIZACIONES DE CARGO EN CUENTA**, permanecerán bajo la custodia de la persona jurídica ante quien se realizaron, independientemente de que éste no sea quien procese las mismas.

CLÁUSULA TERCERA: DE LOS DÉBITOS A LA CUENTA DEL CLIENTE ORDENANTE.

El **BANCO ORDENANTE** estará facultado para debitar de la **CUENTA BANCARIA** de la cual es titular el **CLIENTE ORDENANTE** en el **BANCO ORDENANTE**, establecida en las **REGLAS DEL NEGOCIO**, las cantidades correspondientes a los conceptos que se indican a continuación: a) La **TARIFA** acordada entre las partes de acuerdo a lo establecido en la Cláusula Vigésima; b) Los montos correspondientes a transacciones incorrectamente acreditadas por el **BANCO ORDENANTE** en dicha **CUENTA BANCARIA**; c) Las cantidades correspondientes a transacciones fraudulentas.3.1

CONDICIONES DE LAS REGLAS DE NEGOCIO: El **BANCO ORDENANTE**, se compromete a acreditar en la **CUENTA BANCARIA** abierta por el **CLIENTE ORDENANTE** en esta institución bancaria e indicada en las **REGLAS DEL NEGOCIO**, las cantidades debitadas o cargadas a las **CUENTAS BANCARIAS** y/o a las líneas de crédito asociadas a las tarjetas de crédito de los **CLIENTES DEUDORES**, de acuerdo a las instrucciones de cobro contenidas en los **MENSAJES DE DATOS** enviados por el **CLIENTE ORDENANTE** al **BANCO ORDENANTE** a través del **CANAL ELECTRÓNICO**, siempre y cuando dichos **CLIENTES DEUDORES** hubieren suscrito la **AUTORIZACIÓN DE CARGO EN CUENTA** respectiva, tuvieran fondos en los productos con cargo a los

cuales se efectuará el débito y el **CLIENTE ORDENANTE** cumpla con las obligaciones a su cargo aquí previstas.

En el supuesto que el **CLIENTE ORDENANTE** solicite al **BANCO ORDENANTE** lo inscriba en el Registro de Empresas Ordenantes llevado por el Banco Central de Venezuela, el **BANCO ORDENANTE** efectuará la respectiva inscripción, siempre y cuando el **CLIENTE ORDENANTE** cumpla con los requisitos establecidos a tal efecto por el Banco Central de Venezuela, el **BANCO ORDENANTE** efectuará la respectiva inscripción, siempre y cuando el **CLIENTE ORDENANTE** cumpla con los requisitos establecidos a tal efecto por el Banco Central de Venezuela.

Es compromiso expreso entre las partes que el **BANCO ORDENANTE** sólo podrá prestar el servicio a través del Sistema de Cámara de Compensación Electrónica, si el **CLIENTE ORDENANTE** se encuentra inscrito en el citado Registro de Empresas Ordenantes administrado por el Banco Central de Venezuela, bajo la condición de empresa activa. En consecuencia, la exclusión o suspensión del **CLIENTE ORDENANTE** del referido registro por parte del Banco Central de Venezuela, será causal suficiente para que el **BANCO ORDENANTE** se abstenga de enviar en nombre del **CLIENTE ORDENANTE**, instrucción de débito alguna a las demás instituciones bancarias participantes en el sistema

CLÁUSULA CUARTA: LAS INSTRUCCIONES DE COBRO ENVIADAS POR EL CLIENTE ORDENANTE.

4.1. El **CLIENTE ORDENANTE** enviará al **BANCO ORDENANTE** a través de un **MENSAJE DE DATOS**, las instrucciones de cargo o débito a las **CUENTAS BANCARIAS** o las líneas de crédito asociadas a las tarjetas de crédito de los **CLIENTES DEUDORES**. Dicho **MENSAJE DE DATOS** deberá tener la estructura indicada por el **BANCO ORDENANTE** al **CLIENTE ORDENANTE** a tal efecto, ya que en caso contrario, **EL BANCO ORDENANTE** no podrá procesar la respectiva instrucción.

4.2. Las instrucciones de débito no podrán ser enviadas por el **CLIENTE ORDENANTE**, antes de los cinco (5) días hábiles bancarios previos al vencimiento de las respectivas facturas, cuyo cobro será efectuado mediante débitos a las **CUENTAS BANCARIAS** o a las líneas de crédito asociadas a las tarjetas de crédito de los **CLIENTES DEUDORES**.

4.3. Las instrucciones de débito serán ejecutas por el **BANCO ORDENANTE** y/o enviadas a el (los) **BANCO(S) PAGADOR(ES)**, si fuere el caso, en la **FECHA VALOR** indicada por el **CLIENTE ORDENANTE**. Queda expresamente entendido que, en ningún caso la **FECHA VALOR** podrá ser anterior a la fecha de envío de las instrucciones de débito.

4.4. Forman parte integrante e inseparable del presente documento, los términos y condiciones que regulan el **CANAL ELECTRÓNICO** a ser utilizado por las partes para la transmisión de los **MENSAJES DE DATOS** a que se refiere la presente Cláusula, evidenciados en los contratos u Ofertas Públicas que los regulan. Queda expresamente entendido entre las partes que, las disposiciones contenidas en los contratos u Ofertas

Públicas que regulan dicho **CANAL ELECTRÓNICO**, privan sobre las normas establecidas en el presente documento, respecto a las materias objeto del mismo.

CLÁUSULA QUINTA: DE LA EJECUCIÓN DE LAS INSTRUCCIONES DE DÉBITO Y DE LA ACREDITACIÓN DE LOS FONDOS EN LA CUENTA DEL CLIENTE ORDENANTE.

5.1. **EL BANCO ORDENANTE** ejecutará las instrucciones de cobro enviadas por el **CLIENTE ORDENANTE** en la **FECHA VALOR**, según las **REGLAS DE NEGOCIO** vigentes para la fecha de su recibo. A su vez, el **BANCO ORDENANTE** enviará a el (los) **BANCO(S) PAGADOR(ES)** a través del Sistema de Cámara de Compensación Electrónica, la información correspondiente a los débitos a ser realizados a los **CLIENTES DEUDORES** que hubieren autorizado los respectivos cargos a sus cuentas establecidas en esas instituciones bancarias.

5.2. **EL BANCO ORDENANTE** acreditará en la(s) cuenta(s) indicada(s) por el **CLIENTE ORDENANTE** en las **REGLAS DE NEGOCIO**, los montos correspondientes a los cargos a las líneas de crédito asociadas a las tarjetas de crédito, así como los débitos efectuados a las **CUENTAS BANCARIAS** de los **CLIENTES DEUDORES**, en las oportunidades siguientes: i) Los importes correspondientes a los cargos efectuados a las líneas de crédito asociadas a las tarjetas de crédito de los **CLIENTES DEUDORES**, serán abonados en la cuenta del **CLIENTE ORDENANTE** el día hábil bancario siguiente a la fecha en que realice el cargo en la tarjeta de crédito del **CLIENTE DEUDOR**; ii) Los importes correspondientes a los cargos efectuados a las **CUENTAS BANCARIAS** establecidas en el **BANCO ORDENANTE**, serán abonados en la cuenta del **CLIENTE ORDENANTE** el mismo día en que el **BANCO ORDENANTE** efectúe dicho débito; iii) Los importes correspondientes a los cargos efectuados a las **CUENTAS BANCARIAS** establecidas en el(los) **BANCO(S) PAGADOR(ES)**, serán abonadas en un plazo máximo de setenta y dos (72) horas contadas a partir de la oportunidad en que el(los) **BANCO(S) PAGADOR(ES)** realicen el respectivo débito a la(s) cuentas de sus **CLIENTES**. Queda expresamente que el **BANCO ORDENANTE** no tendrá responsabilidad alguna respecto a los cargos realizados por el (los) **BANCO(S) PAGADOR(ES)** a las Cuentas de sus respectivos **CLIENTES**, por lo cual el **CLIENTE ORDENANTE** no tendrá nada que reclamarle por este concepto.

5.3. El **CLIENTE ORDENANTE** se informará a través del **CANAL ELECTRÓNICO**, sobre el estado y resultado de las instrucciones de cobro enviadas al **BANCO ORDENANTE**, en los términos y condiciones expuestos en los referidos contratos u Ofertas Públicas, con expresa indicación de las que fueron ejecutadas, rechazadas o permanecen pendientes, según los parámetros establecidos por las partes en las **REGLAS DE NEGOCIO**.

5.4. **EL BANCO ORDENANTE** informará a los **CLIENTES DEUDORES** titulares de **CUENTAS BANCARIAS** y tarjetas de crédito emitidas por éste, de los cargos o débitos efectuados por orden del **CLIENTE ORDENANTE**, a través de los estados de cuenta

respectivos o de cualquier otro mecanismo que disponga el **BANCO ORDENANTE** a tal efecto, siendo esta información prueba suficiente de la operación realizada.

5.5. **EI CLIENTE ORDENANTE** se obliga a mantener actualizada la información de sus **CLIENTES DEUDORES**, en el entendido que, el incumplimiento de la obligación contenida en el presente numeral, puede generar errores en los procesos de cargos automáticos realizados por el **BANCO ORDENANTE** y eventualmente, la suspensión del servicio.

CLÁUSULA SEXTA: DE LA DESAFILIACIÓN AL SERVICIO DE DOMICILIACIÓN DE PAGOS POR PARTE DE LOS CLIENTES DEUDORES.

6.1. DE LAS SOLICITUDES EFECTUADAS POR LOS CLIENTES DEUDORES AL CLIENTE ORDENANTE:

EI CLIENTE ORDENANTE se obliga a procesar las solicitudes de desafiliación al **SERVICIO DE DOMICILIACIÓN DE PAGOS** efectuadas por los **CLIENTES DEUDORES** y a notificarlo de inmediato al **BANCO ORDENANTE** a través de los **CANALES ELECTRÓNICOS**. Queda expresamente entendido entre las partes, que el **CLIENTE ORDENANTE** será responsable frente al **CLIENTE DEUDOR** de los cargos o débitos efectuados a las **CUENTAS BANCARIAS** o a las tarjetas de crédito de dichos **CLIENTES DEUDORES**, hasta tanto el **BANCO ORDENANTE** sea notificado por el **CLIENTE ORDENANTE** de la desafiliación al **SERVICIO DE DOMICILIACIÓN DE PAGOS** solicitada por los **CLIENTES DEUDORES**.

6.2. DE LAS SOLICITUDES EFECTUADAS POR LOS CLIENTES DEUDORES AL BANCO ORDENANTE:

En este supuesto, el **BANCO ORDENANTE** notificará al **CLIENTE ORDENANTE** de las solicitudes de desafiliación de **CLIENTES DEUDORES**, por el medio que **EL BANCO** disponga.

6.3. DE LAS SOLICITUDES EFECTUADAS POR LOS CLIENTES DEUDORES A TRAVÉS DE EL(LOS) BANCO(S) PAGADOR(ES): EI BANCO PAGADOR notificará al **BANCO ORDENANTE** de las solicitudes de desafiliación efectuadas por los **CLIENTES DEUDORES**, a través del sistema de Cámara de Compensación Electrónica a su vez, el **BANCO ORDENANTE** lo notificará al **CLIENTE ORDENANTE** a través de los **CANALES ELECTRÓNICOS**.

CLÁUSULA SÉPTIMA: DE LOS DÉBITOS A LA CUENTA DEL CLIENTE ORDENANTE.

EI BANCO ORDENANTE estará facultado para debitar de la cuenta de la cual es titular el **CLIENTE ORDENANTE** en el **BANCO ORDENANTE**, establecida en las **REGLAS DEL NEGOCIO**, las cantidades correspondientes a los conceptos que se indican a continuación: a) La contraprestación acordada entre **LAS PARTES** de acuerdo a lo establecido en la Cláusula Primera numeral 1.38.1; b) Los montos correspondientes a transacciones incorrectamente acreditadas por el **BANCO ORDENANTE** en dicha cuenta; c) Las cantidades correspondientes a transacciones fraudulentas.

CLÁUSULA OCTAVA: EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD DE EL BANCO ORDENANTE FRENTE AL CLIENTE DEUDOR.

8.1. **EL BANCO ORDENANTE** queda exonerado de toda responsabilidad frente al **CLIENTE DEUDOR** por los cargos efectuados a su **CUENTA BANCARIA** o la línea de crédito asociada a su tarjeta de crédito, siguiendo las instrucciones recibidas del **CLIENTE ORDENANTE**; en virtud de lo antes expuesto, el **BANCO ORDENANTE** quedará relevado de toda responsabilidad por cualquier queja, demanda o acción legal que pudiese tener su origen en las instrucciones de cobro enviadas por el **CLIENTE ORDENANTE**, quien deberá indemnizar al **BANCO ORDENANTE** en caso de que los hechos antes mencionados le acarrearán pérdidas, gastos y honorarios.

8.2. Las obligaciones a cargo del **CLIENTE ORDENANTE** contenidas en la presente Cláusula permanecerán vigentes, aún después de terminada la relación.

CLÁUSULA NOVENA: DE LOS RECLAMOS EFECTUADOS POR LOS CLIENTES DEUDORES.

9.1. **EL CLIENTE ORDENANTE** se compromete a: i) Informar a los **CLIENTES DEUDORES** que todo reclamo deberá ser efectuado ante él y no ante el **BANCO ORDENANTE** o el **BANCO PAGADOR**; ii) Verificar la procedencia o no de los mismos, dentro de un plazo máximo de treinta (30) días continuos contados a partir de la fecha en que introdujo el reclamo el **CLIENTE DEUDOR**; iii) Notificar al **BANCO ORDENANTE** su pronunciamiento respecto al caso, y remitir a éste copia de la notificación efectuada al **CLIENTE DEUDOR** respecto a la procedencia o no de su solicitud, en un plazo máximo de tres (3) días hábiles bancarios contados a partir del envío de la notificación al **CLIENTE DEUDOR**, a los fines de que el **BANCO ORDENANTE** proceda a efectuar el reintegro correspondiente, de resultar el reclamo procedente. En el supuesto que, el **CLIENTE ORDENANTE** determine la procedencia de algún reclamo, deberá efectuar la devolución de los fondos cobrados en exceso, enviando a tal efecto la instrucción respectiva al **BANCO ORDENANTE**, en la oportunidad en que determine la procedencia de dicho reclamo, para la ejecución de la instrucción respectiva por parte del **BANCO ORDENANTE** o del **BANCO PAGADOR**, según sea el caso.

9.2. Sin perjuicio de lo antes dispuesto, el **BANCO ORDENANTE** y el(los) **BANCOS PAGADOR(ES)** podrán recibir y gestionar los reclamos efectuados por sus respectivos **CLIENTES DEUDORES**; en este supuesto, el **BANCO ORDENANTE** informará al **CLIENTE ORDENANTE** de dichas reclamaciones, así como la procedencia o no de los mismos; por otra parte, enviará al **CLIENTE ORDENANTE** dichos pronunciamientos, correspondientes a esos **CLIENTES DEUDORES**. Si el **BANCO ORDENANTE** o el(los) **BANCOS PAGADOR(ES)**, se manifiestan conforme con el reclamo efectuado por el **CLIENTE DEUDOR**, el **BANCO ORDENANTE** estará facultado para debitar de la **CUENTA BANCARIA** de la cual es titular el **CLIENTE ORDENANTE** en esa institución bancaria, los montos objeto de reclamo y los acreditará en la **CUENTA BANCARIA** o en

la línea de crédito asociada a la tarjeta de crédito del **CLIENTE DEUDOR**, según sea el caso.

9.3. Si el **CLIENTE ORDENANTE** no envía la autorización de cargo en cuenta, el **BANCO ORDENANTE** efectuará el reintegro solicitado por el **CLIENTE DEUDOR**, en el plazo previsto en el numeral 9.1, debitando de la **CUENTA BANCARIA** del **CLIENTE ORDENANTE** los montos objeto de reclamo y acreditándolos en la **CUENTA BANCARIA** o en la línea de crédito asociada a la tarjeta de crédito del **CLIENTE DEUDOR**, según sea el caso.

9.4. Si el **CLIENTE ORDENANTE** se pronuncia en forma contraria al requerimiento efectuado por el **CLIENTE DEUDOR**, el **BANCO ORDENANTE** cotejará la información contenida en la solicitud de afiliación al **SERVICIO DE DOMICILIACIÓN DE PAGOS** contra la que reposa en sus registros, procediendo de la forma siguiente: i) Si la información contenida en la **AUTORIZACIÓN DE CARGO EN CUENTA** no coincide con los registros del **BANCO ORDENANTE** por errores o faltas imputables al **CLIENTE ORDENANTE**, éste efectuará el reintegro solicitado por el **CLIENTE DEUDOR**, debitando de la cuenta del **CLIENTE ORDENANTE** y abonando en la **CUENTA BANCARIA** o en la línea de crédito asociada a la tarjeta de crédito de dicho **CLIENTE DEUDOR**, según sea el caso, los montos correspondientes; ii) Si la información contenida en la **AUTORIZACIÓN DE CARGO EN CUENTA** coincide con la contenida en los registros del **BANCO ORDENANTE**, éste le indicará al **CLIENTE DEUDOR** que deberá gestionar su reclamo directamente ante el **CLIENTE ORDENANTE**.

CLÁUSULA DÉCIMA: DE LOS MENSAJES DE DATOS.

10.1. Los **MENSAJES DE DATOS** enviados por el **CLIENTE ORDENANTE** a través de los **CANALES ELECTRÓNICOS**, se tendrán como recibidos por el **BANCO ORDENANTE** una vez que ingresen en los servidores de este último. Queda expresamente entendido entre las partes, que el **BANCO ORDENANTE** no estará obligado a enviar al **CLIENTE ORDENANTE** ningún acuse de recibo de dichos **MENSAJES DE DATOS**.

10.2. Los **MENSAJES DE DATOS** enviados por el **CLIENTE ORDENANTE** a través de los **CANALES ELECTRÓNICOS** deberán cumplir con los formatos establecidos por el **BANCO ORDENANTE** para la precisa identificación de su contenido; para ello, el **BANCO ORDENANTE** se compromete a informar al **CLIENTE ORDENANTE** los formatos a ser utilizados por éste, cada vez que los mismos varíen, con por lo menos treinta (30) días de anticipación a la fecha a partir de la cual deban ser utilizados.

10.3. Cuando la ley exija que los **MENSAJES DE DATOS** sean presentados y conservados en su forma original, este requisito será satisfecho con la información almacenada en los servidores del **BANCO ORDENANTE**, a partir del momento en que se generó en forma definitiva.

10.4. Si surgieren discrepancias entre la información enviada por el **CLIENTE ORDENANTE** y la que reposa en los registros del **BANCO ORDENANTE**, el **CLIENTE ORDENANTE** acepta que prevalecerán los datos que se encuentran en los registros del **BANCO ORDENANTE**, y en ningún modo podrá considerarse la información que se envía a través de los **CANALES ELECTRÓNICOS** como sustitutiva de aquellos.

10.5. **LOS MENSAJES DE DATOS** enviados por el **CLIENTE ORDENANTE** a través de los **CANALES ELECTRÓNICOS**, están regulados conforme a las previsiones de la Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Mensaje de Datos y Firmas Electrónicas, N° 1.204 de fecha diez (10) de febrero de dos mil uno (2001), publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 37.014 de fecha veintiocho (28) de febrero de dos mil uno (2001), y tendrán la eficacia probatoria establecida en dicha Ley.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA: EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD DE EL BANCO ORDENANTE FRENTE AL CLIENTE DEUDOR.

EL BANCO ORDENANTE queda eximido de toda responsabilidad directa o indirecta por la prestación del **SERVICIO DE DOMICILIACIÓN DE PAGOS** y en consecuencia no estará obligado al pago de indemnización alguna a favor de **CLIENTE ORDENANTE** cuando se demore o se abstenga de efectuar total o parcialmente las instrucciones de cobro recibidas, por cualquiera de las siguientes causas:

11.1. Por las fallas que presenten los sistemas del **CLIENTE ORDENANTE**, derivadas de la falta de mantenimiento de los equipos y/o programas y/o plataformas de ésta, fallas en el servicio eléctrico o por razones de orden técnico, las derivadas de la falta de actualización de dichos equipos y/o programas y/o plataformas o de cualquier otra causa imputable al **CLIENTE ORDENANTE**.

11.2. Por el no procesamiento de las instrucciones de cobro que no se ajusten o que contravengan en cualquier forma, lo establecido en el presente documento, en las normas y procedimientos del **BANCO ORDENANTE**, en los Contratos y Ofertas Públicas que regulan dichas operaciones o en cualquier otra disposición contractual o legal en particular, no serán procesadas las instrucciones de cobro que: A) Excedan los límites de aprobación establecidos por el **BANCO ORDENANTE** para dicha operación; B) Excedan de los saldos disponibles de las **CUENTAS BANCARIAS** o de las líneas de crédito asociadas a las tarjetas de crédito de los **CLIENTES DEUDORES**; C) se correspondan a **CUENTAS BANCARIAS** o tarjetas de crédito con restricciones en su movilización; y D) Se requiera el suministro de información por parte del **CLIENTE ORDENANTE** y/o la remisión de documentación adicional. En los supuestos antes mencionados, el **BANCO ORDENANTE** enviará un **MENSAJE DE DATOS** al **CLIENTE ORDENANTE** a través de los **CANALES ELECTRÓNICOS**, indicando las instrucciones de débito que no fueron procesadas por las razones antes expuestas.

11.3. Por los daños ocasionados al **CLIENTE ORDENANTE** por parte de terceros que, a través del uso de sistemas computarizados y conocimientos tecnológicos, decodifiquen

los **MENSAJES DE DATOS** transmitidos y/o accedan ilegalmente a los sistemas del **BANCO ORDENANTE** y/o del **CLIENTE ORDENANTE**; B) Por los daños ocasionados a los equipos y/o programas y/o plataformas del **CLIENTE ORDENANTE** por la posible contaminación de virus informáticos contenidos en los **MENSAJES DE DATOS**; C) Por retrasos, deficiencias o imposibilidad en cuanto al procesamiento de las instrucciones de cobro debido a circunstancias que estén fuera del control del **BANCO ORDENANTE**. No obstante, en caso de tratarse de una falla o suspensión de la que el **BANCO ORDENANTE** pudiese tener conocimiento previamente, éste se compromete a notificárselo al **CLIENTE ORDENANTE** a la brevedad posible; D) Por la interrupción del **SERVICIO DE DOMICILIACIÓN DE PAGOS** por mantenimiento, fallas en el **SISTEMA**, en el servicio eléctrico, telefónico, por razones de orden técnico o por cualquier causa extraña no imputable a **EL BANCO ORDENANTE**.

11.4. Cuando la información suministrada por el **CLIENTE ORDENANTE**, al momento de ser leída o procesada por los sistemas del **BANCO ORDENANTE**, presente fallas de estructura que imposibiliten su interpretación automática, total o parcialmente, así como cuando dicha información refleje errores en su contenido.

11.5. Si no está plenamente identificada en la **AUTORIZACIÓN DE CARGO EN CUENTA**, el tipo de **CUENTA BANCARIA** y/o el número de cuenta o de la tarjeta de crédito del **CLIENTE DEUDOR**, así como el **BANCO PAGADOR**.

11.6. Respecto a las operaciones de débito a ser efectuadas por el (los) **BANCO(S) PAGADOR(ES)**, respecto a los **CLIENTES DEUDORES** titulares de cuentas establecidas en dichos Bancos.

11.7. En el supuesto que el **CLIENTE ORDENANTE** no de cumplimiento a cualquiera de las obligaciones que asume en virtud de lo establecido en el presente documento.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: LIMITACIONES AL SERVICIO DE DOMICILIACIÓN DE PAGOS.

El **BANCO ORDENANTE** tiene el derecho de limitar, suspender o ampliar el **SERVICIO DE DOMICILIACIÓN DE PAGOS** en forma temporal o definitiva, o sustituir en cualquier momento el **CANAL ELECTRÓNICO** utilizado para transmitir y/o recibir **MENSAJES DE DATOS**, por cualquier otro medio de comunicación, sin que ello le acarree ningún tipo de responsabilidad que pueda dar origen o ser causa de reclamación por parte del **CLIENTE ORDENANTE** y/o de los **CLIENTES DEUDORES**.

PAGOS DE FACTURAS VÍA EXTRANET.

El Servicio, se regirá por los términos y condiciones que se señalan a continuación:

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: EL BANCO se compromete a acreditar en la **CUENTA BANCARIA** abierta por **EL CLIENTE ORDENANTE** en esta institución bancaria a los efectos de las presentes condiciones, las cantidades transferidas a ésta por los **CLIENTES PAGADORES** utilizando la herramienta **CL@VENET EMPRESARIAL**, o

CANALES ELECTRÓNICO a través de un enlace ubicado en la Extranet de **EL CLIENTE ORDENANTE**, siempre y cuando los **CLIENTES PAGADORES** hubieren cumplido con el proceso descrito en este documento y con las normas que rigen dicha operación de transferencia de fondos, y **EL CLIENTE ORDENANTE** cumpla con las obligaciones a su cargo aquí previstas. Las partes establecerán las **REGLAS DE NEGOCIO** correspondientes al servicio.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: DEL PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR LOS PAGOS.

Para la prestación de este **SERVICIO**, las partes acuerdan utilizar el siguiente procedimiento:

EI CLIENTE ORDENANTE enviará a **EL BANCO** a través de los **CANALES ELECTRÓNICOS**, según lo dispuesto para cada producto, previa solicitud del **CLIENTE USUARIO** efectuada a través de la Extranet de **EL CLIENTE ORDENANTE**, los montos a ser pagados por éste a **EL CLIENTE ORDENANTE** derivados de la relación comercial que mantienen.

14.1 **EI CLIENTE ORDENANTE** realizará la verificación de **EL CLIENTE USUARIO** en su Extranet, de acuerdo a los mecanismos de seguridad establecidos entre dichas partes para la certificación de sus usuarios, siendo éste un proceso de la exclusiva responsabilidad de **EL CLIENTE ORDENANTE**.

14.2 **EI BANCO**, por su parte, realizará la verificación de la afiliación a **CL@VENET EMPRESARIAL**, **CL@VENET PERSONAL** o **CANAL ELECTRÓNICO** dispuesto para el producto, de **EL CLIENTE ORDENANTE**, de acuerdo a lo estipulado en las Ofertas Públicas que regulen dichos servicios y lo informará a **EL CLIENTE ORDENANTE**, a través de tales **CANALES ELECTRÓNICOS** sobre el resultado de las verificaciones.

14.3 **EI CLIENTE USUARIO** deberá efectuar el pago de las cantidades adeudadas por **EL CLIENTE ORDENANTE** utilizando el servicio **CL@VENET EMPRESARIAL**, **CL@VENET PERSONAL**, o cualquier otro **CANAL ELECTRONICO** que **EL BANCO** defina para tal fin, y **EL BANCO** procederá a realizar la transferencia de los fondos ordenada por éste, debitando las cantidades correspondientes de la **CUENTA BANCARIA** abierta por el **CLIENTE USUARIO** en **EL BANCO** y acreditándolas en la cuenta de **EL CLIENTE ORDENANTE**, en los términos y condiciones expuestos en la Oferta Pública que rige el servicio **CL@VENET EMPRESARIAL** y **CL@VENET PERSONAL**.

14.4. **EI BANCO** enviará a **EL CLIENTE ORDENANTE** a través de los **CANALES ELECTRÓNICOS**, un **MENSAJE DE DATOS** contentivo del resultado de la transacción realizada por **EL CLIENTE USUARIO**.

14.5. **EL BANCO** enviará diariamente a **EL CLIENTE ORDENANTE**, al cierre de sus operaciones y a través de los **CANALES ELECTRÓNICOS**, un **MENSAJE DE DATOS** contentivo de todas las transacciones exitosamente efectuadas por los **CLIENTES USUARIOS**.

14.6 La información correspondiente a los pagos realizados a favor del **CLIENTE ORDENANTE** por los **CLIENTES USUARIOS** que hayan utilizado el **SERVICIO**, estará a disposición de éste a través de la plataforma **CL@VENET EMPRESARIAL**, el primer (1er.) día hábil bancario siguiente a la recepción por parte de **EL BANCO** de dicho depósito.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: DE LA IDENTIFICACIÓN DE EL BANCO EN LA EXTRANET DE EL CLIENTE ORDENANTE.

EL CLIENTE ORDENANTE tendrá a disposición de los **CLIENTES USUARIOS** en su Extranet, un enlace con la interfaz **CL@VENET EMPRESARIAL** de la página pública de **EL BANCO**, lo cual le permitirá el establecimiento de una conexión directa con esta institución bancaria a través de la Internet. Queda expresamente entendido que dicho enlace deberá ser previamente autorizado y certificado por **EL BANCO**.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: DE LOS MENSAJES DE DATOS.

16.1 Los **MENSAJES DE DATOS** enviados por **EL CLIENTE ORDENANTE** a través de los **CANALES ELECTRÓNICOS**, se tendrán como recibidos por **EL BANCO** una vez que ingresen en los servidores de este último, quien acusará recibo de su recepción.

16.2 Los **MENSAJES DE DATOS** enviados por **EL CLIENTE ORDENANTE** a través de los **CANALES ELECTRÓNICOS** deberán cumplir con los formatos establecidos por **EL BANCO** para la precisa identificación de su contenido; para ello, **EL BANCO** se compromete a informar a **EL CLIENTE ORDENANTE** los formatos a ser utilizados por ésta, cada vez que los mismos varíen, con por lo menos sesenta (60) días de anticipación a la fecha a partir de la cual deban ser utilizados.

16.3 Cuando la ley exija que los **MENSAJES DE DATOS** sean presentados y conservados en su forma original, este requisito será satisfecho con la información almacenada en los servidores de **EL BANCO**, a partir del momento en que se generó en forma definitiva.

16.4. Si surgieren discrepancias entre la información enviada por **EL CLIENTE ORDENANTE**, y la que reposa en los registros de **EL BANCO**, **EL CLIENTE ORDENANTE** acepta que prevalecerán los datos que se encuentran en los registros de **EL BANCO**, y en ningún modo podrá considerarse la información que se envía a través de los **CANALES ELECTRÓNICOS** como sustitutiva de aquellos.

16.4 Los **MENSAJES DE DATOS** enviados por **EL CLIENTE ORDENANTE** a través de los **CANALES ELECTRÓNICOS**, están regulados conforme a las previsiones de la Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Mensaje de Datos y Firmas Electrónicas, N° 1.204 de fecha diez (10) de febrero de dos mil uno (2001), publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 37.014 de fecha veintiocho (28) de febrero de dos mil uno (2001), y tendrán la eficacia probatoria establecida en la ley antes identificada.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA: DE LA RESPONSABILIDAD DE EL CLIENTE ORDENANTE POR LA VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN LOS MENSAJES DE DATOS.

EL CLIENTE ORDENANTE asume toda la responsabilidad por la veracidad de la información contenida en los **MENSAJES DE DATOS** enviados a **EL BANCO**; en el supuesto que **EL BANCO** se vea obligado a pagar alguna indemnización a cualquiera de los **CLIENTES USUARIO** o a alguna otra persona por dicha circunstancia, **EL CLIENTE ORDENANTE** se obliga a reembolsar a **EL BANCO** las cantidades pagadas por éste por ese concepto, el día hábil bancario siguiente al requerimiento efectuado por **EL BANCO** a tal efecto.

COBRANZA ESPECIAL.

El Servicio, se regirá por los términos y condiciones que se señalan a continuación:

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA:

18.1 **EL BANCO** se compromete a recibir y a acreditar en la **CUENTA(S) ,BANCARIA (S)** las cantidades depositadas a favor de **EL CLIENTE ORDENANTE** por los **CLIENTES USUARIOS**, ya sea en: i) Efectivo; ii) Cheques a cargo de **EL BANCO**; iii) Cheques de otros bancos y/o iv) Cualquier combinación de estas modalidades anteriores, evidenciadas en las **PLANILLAS ESPECIALES**, siempre y cuando los **CLIENTES PAGADORES** hubieren cumplido con el proceso descrito en este documento, y **EL CLIENTE ORDENANTE** cumpla con las obligaciones a su cargo aquí previstas.

18.2. La recepción de los depósitos a que se refiere la presente cláusula, será efectuada a través de: i) Los **BUZONES DE DEPÓSITO**; ii) Las **EMPRESAS TRANSPORTISTAS**; iii) Las taquillas ubicadas en las agencias y sucursales de **EL BANCO** y/o cualquier combinación de los canales anteriores, de acuerdo a lo previsto; y **EL BANCO** efectuará el depósito de dichas cantidades en la **CUENTA(S) BANCARIA(S) DISPUESTA POR EL CLIENTE ORDENANTE A TAL FIN**, en los términos y condiciones expuestos en la Oferta Pública **“CONDICIONES GENERALES DE LAS CUENTAS CORRIENTES CON PROVISIÓN DE FONDOS DEL BANCO DE VENEZUELA, S.A. BANCO UNIVERSAL”**, inscritas ante el Registro Público del Segundo Circuito del Municipio Libertador del Distrito Capital en fecha 25 de abril de 2014, bajo el N° 49, folio N° 317, Tomo 10, Protocolo de Transcripción, así como en las eventuales modificaciones que **EL BANCO** efectúe a dicho documento, conforme a lo establecido en el mismo.

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA: DE LA CUENTA BANCARIA identificada como recaudadora

19.1. **EL CLIENTE ORDENANTE** designará una **CUENTA BANCARIA** identificada como **RECAUDADORA**, en la cual **EL BANCO** acreditará todos los depósitos efectuados por los **CLIENTES PAGADORES** de acuerdo a lo antes dispuesto.

19.2. Queda expresamente entendido, que la **CUENTA BANCARIA** identificada como **RECAUDADORA** sólo podrá recibir fondos bajo la modalidad de “Depósito de Cobranza Especial”, siendo imposible acreditar en dicha cuenta cualquier otro tipo de depósito efectuado a través de las taquillas de **EL BANCO** o que no cumpla con las condiciones descritas en estas **CONDICIONES GENERALES**. Queda expresamente entendido entre las partes que la restricción a que se refiere el presente numeral, no aplica para el resto de las operaciones bancarias que puedan ser realizadas por **EL CLIENTE ORDENANTE** en relación con dicha cuenta, por cualquier otro concepto.

CLÁUSULA VIGÉSIMA: DE LA PLANILLA ESPECIAL FÍSICAS O ELECTRÓNICAS.

20.1. De la **PLANILLA ESPECIAL ESTÁNDAR**:

20.1.2. El diseño y emisión de la **PLANILLA ESPECIAL ESTÁNDAR**, no tendrá costo alguno para el **CLIENTE ORDENANTE**.

20.1.3 La **PLANILLA ESPECIAL ESTÁNDAR** estará a disposición de los **CLIENTES PAGADORES** en las agencias de **EL BANCO**, ubicadas a nivel nacional. Queda expresamente entendido entre las partes, que **EL BANCO** no asumirá ninguna responsabilidad frente al **CLIENTE ORDENANTE**, en el supuesto que una agencia no tenga a disposición de los **CLIENTES PAGADORES** dichas planillas en un determinado momento.

20.2 De la **PLANILLA ESPECIAL PERSONALIZADA**:

La **PLANILLA ESPECIAL PERSONALIZADA** será diseñada de común acuerdo entre las partes, manteniendo los elementos obligatorios requeridos por **EL BANCO** e incorporando la información acordada por éste con **EL CLIENTE ORDENANTE**. En todo caso, la **PLANILLA ESPECIAL PERSONALIZADA** contendrá obligatoriamente la información financiera requerida por **EL BANCO**, a saber: el nombre de **EL CLIENTE USUARIO**, el número de la **CUENTA RECAUDADORA** y las cantidades (montos) a ser acreditadas en la **CUENTA RECAUDADORA**, ya sea mediante cheque(s) a cargo de **EL BANCO**, cheque(s) a cargo de otros bancos o en efectivo; como la información no financiera requerida por **EL CLIENTE ORDENANTE**, a saber: el logo y/o la denominación **EL CLIENTE ORDENANTE**, el nombre del **CLIENTE PAGADOR** y el **SERIAL CLIENTE**.

Los costos derivados del diseño e impresión de las **PLANILLAS ESPECIALES PERSONALIZADAS**, y así como todos aquellos gastos asociados a éstas, serán a cargo del **CLIENTE ORDENANTE**.

En el supuesto que el **CLIENTE ORDENANTE** requiera con posterioridad a la entrada en vigencia del **SERVICIO DE COBRANZA ESPECIAL** modificar y/o imprimir nuevos lotes de

PLANILLAS ESPECIALES PERSONALIZADAS, deberá notificarlo a **EL BANCO** y coordinar con éste tanto el nuevo diseño, como la numeración a ser utilizada y la información que la misma deberá contener.

La distribución de las **PLANILLAS ESPECIALES PERSONALIZADAS**, será efectuada directamente por el **CLIENTE ORDENANTE** entre los **CLIENTES PAGADORES**.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA: DEL SERVICIO DE CANALES ELECTRÓNICOS.

21.1. La información correspondiente a los pagos realizados a favor del **CLIENTE ORDENANTE** por los **CLIENTES PAGADORES** que hayan utilizado el **SERVICIO DE COBRANZA ESPECIAL**, estará a disposición de éste a través de la plataforma **CL@VENET EMPRESARIAL**, el primer (1er.) día hábil bancario siguiente a la recepción por parte de **EL BANCO** de dicho depósito. La información a que se refiere el presente numeral, contendrá el detalle financiero como no financiero establecido por las partes.

21.2. Para acceder a la referida información, el **CLIENTE ORDENANTE** deberá afiliarse a **CL@VENET EMPRESARIAL** en los términos y condiciones expuestos en la Oferta Pública que rige dicho servicio.

21.3 Las partes podrán acordar la remisión de la información correspondiente al **SERVICIO DE COBRANZA ESPECIAL**, a través de cualquier **CANAL ELECTRÓNICO** distinto al descrito en los numerales precedentes, en los términos y condiciones que acuerden a tal efecto.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA: VALIDACIÓN DE LA INFORMACIÓN NO FINANCIERA.

Si el **CLIENTE ORDENANTE** hubiere solicitado expresamente **EL BANCO** el servicio de validación del **SERIAL CLIENTE**, el mismo será efectuado por dicha institución bancaria al momento en que procese los depósitos evidenciados en las **PLANILLAS ESPECIALES**. La validación a que se refiere la presente Cláusula, consiste en la comparación del **SERIAL CLIENTE** que aparece en la **PLANILLA ESPECIAL**, con el **SERIAL CLIENTE** asignado por el **CLIENTE ORDENANTE**; la referida validación será efectuada por **EL BANCO** a través de algoritmos de verificación o mediante valores unívocos de identificación (tabla). En el supuesto que **EL BANCO** deba efectuar la referida validación mediante valores unívocos de identificación, el **CLIENTE ORDENANTE** será el responsable de remitirle a **EL BANCO** a través de los **CANALES ELECTRÓNICOS**, la tabla contentiva de los **SERIALES CLIENTES** con por lo menos cuarenta y ocho (48) horas de anticipación a la fecha en que deba realizarse la validación. Queda expresamente entendido entre las partes, que **EL BANCO** no tendrá ninguna responsabilidad respecto al resultado de la validación a que se refiere esta Cláusula.

CLAUSULA VIGÉSIMA TERCERA: DE LOS RECLAMOS.

En caso de reclamos por parte del librador del cheque, en relación a duplicidad, falsificación o forjamiento este deberá dirigirse ante **EL BANCO** quien verificará conjuntamente con **EL CLIENTE ORDENANTE** la procedencia del cheque, queda

expresamente entendido que si **EL CLIENTE ORDENANTE** no se pronuncia en el plazo de tres (03) días hábiles bancarios **EL BANCO** efectuará el reintegro solicitado por el librador del cheque, debitando de la **CUENTA BANCARIA** de **EL CLIENTE ORDENANTE** los montos objeto de reclamo y acreditándolos en la cuenta bancaria del librador del cheque.

REMESA ELECTRÓNICA DE CHEQUES.

El **SERVICIO DE REMESAS ELECTRONICA DE CHEQUE**, se regirá por los términos y condiciones que se señalan a continuación:

CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA: DEL ACCESO AL SERVICIO.

EL BANCO ofrece el acceso al **SERVICIO DE REMESAS ELECTRONICA DE CHEQUE**, con el ingreso a través de los **CANALES ELECTRÓNICOS, CL@VENET EMPRESARIAL** o los dispuestos a tal fin, según el Canal dispuesto para el producto cuyos términos y condiciones se encuentran establecidos en la **OFERTA PÚBLICA DEL SERVICIO CL@VENET EMPRESARIAL DEL BANCO DE VENEZUELA, S.A. BANCO UNIVERSAL.**

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA: DE LA OPERATIVIDAD DEL SISTEMA.

Es responsabilidad de cada una de **LAS PARTES** seleccionar, adquirir o desarrollar, instalar, implantar y probar todos los equipos y/o programas y/o plataformas que requiera para el funcionamiento del sistema.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA: DEL MEDIO DE COMUNICACIÓN.

La transmisión de la Información entre **EL BANCO** y **EL CLIENTE**, se realizará a través de **CL@VENET EMPRESARIAL** o los **CANALES ELECTRÓNICOS** dispuestos para tal fin.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉPTIMA: CONTINGENCIAS.

LAS PARTES acuerdan mantener, como medida de contingencia ante posibles fallas o problemas en el sistema, el depósito en las taquillas a través de la red comercial de **EL BANCO**, indicadas al efecto por **EL BANCO**.

CLÁUSULA VIGÉSIMA OCTAVA: OBLIGACIONES DEL CLIENTE.

- 28.1. **EL CLIENTE** se obliga al correcto uso del escáner o cualquier otro equipo suministrado.
- 28.2. **EL CLIENTE** se compromete a la recepción de los cheques y procesamiento a través del servicio **CL@VENET EMPRESARIAL** o los **CANAL ELECTRÓNICO** dispuestos para tal fin, a través del módulo Remesa Electrónica de Cheques.
- 28.3. **EL CLIENTE** se obliga al envío de los cheques pagados por el sistema de Registro Electrónico de Cheques a las oficinas de la Red Comercial de **EL BANCO** indicadas por **EL BANCO** al momento de la implantación.
- 28.4. **EL CLIENTE** se obliga a verificar los aspectos de forma del cheque físico:
 - Existencia del cheque físico, el cual deberá estar ajustado a las características de las Normas referentes a las Especificaciones para los Cheques Bancarios,

así como cualquier otra Norma que los Organismos Competentes en la materia tengan a bien establecer.

- Verificación del Endoso del Cheque. Debida verificación de la titularidad de la Cuenta de depósito con el beneficiario del Cheque, y el último endoso presente en este con su respectiva huella dactilar.
- Validez de la fecha y vigencia del Cheque.
- Existencia de firma en el Cheque.

28.5. No existencia de enmiendas o tachaduras en el Cheque.

28.6. En caso de **TERMINACIÓN DEL SERVICIO, EL CLIENTE** se obliga a entregar el equipo en buen estado, con el serial de identificación, según consta en el acta de entrega del equipo suscrita entre las **PARTES**, al momento de la formalización del servicio, en caso contrario **EL CLIENTE** deberá reintegrar a **EL BANCO** un equipo compatible con el sistema, de acuerdo a lo establecido en el acta de entrega de equipo.

CLÁUSULA VIGÉSIMA NOVENA: OBLIGACIONES DE EL BANCO.

29.1. **EL BANCO** se obliga al suministro y configuración del equipo, entrega del manual de uso.

29.2. **EL BANCO** será responsable del entrenamiento de los usuarios internos autorizados por El **CLIENTE** para el acceso al servicio.

29.3. Será por cuenta del **BANCO** el mantenimiento del equipo.

29.4. **EL BANCO** será responsable por las gestiones internas que a bien correspondan para el cuadro de las **OPERACIONES**, tales como ajustes por cheques faltantes o sobrantes.

29.5. **EL BANCO** será responsable de la revisión de los cheques para el proceso de liberación de fondos, según la normativa

En caso de terminación del servicio, **EL BANCO** se compromete a retirar el escáner que forma parte del mismo.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA: DE LA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA.

EL CLIENTE autogestionará el acceso al servicio y todo lo referente a las contraseñas necesarias, a través de **CL@VENET EMPRESARIAL** o el **CANAL ELECTRÓNICO** dispuestos a tal fin.

CLAUSULA TRIGÉSIMA PRIMERA: DE LOS RECLAMOS.

En caso de reclamos por parte del librador del cheque, en relación a duplicidad, falsificación o forjamiento este deberá dirigirse ante **EL BANCO** quien verificará conjuntamente con **EL CLIENTE** la procedencia del cheque, queda expresamente entendido que si **EL CLIENTE** no se pronuncia en el plazo de tres (03) días hábiles bancarios **EL BANCO** efectuará el reintegro solicitado por el librador del cheque, debitando de la **CUENTA BANCARIA** de **EL CLIENTE** los montos objeto de reclamo y acreditándolos en la **CUENTA BANCARIA** del librador del cheque.

RECAUDACIÓN INTEGRAL.

El **SERVICIO DE RECAUDACIÓN INTEGRAL**, se regirá por los términos y condiciones que se señalan a continuación:

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEGUNDA: EL BANCO ORDENANTE se obliga frente a **EL CLIENTE ORDENANTE** a prestar los **SERVICIOS** de conformidad con lo establecido en estas **CONDICIONES GENERALES**.

En la prestación de los servicios, **EL CLIENTE ORDENANTE** y **EL BANCO ORDENANTE** cumplirán con las especificaciones establecidas en la Descripción de los Servicios, y las Especificaciones Técnicas para la Conectividad **CLIENTE ORDENANTE - BANCO ORDENANTE** contenidas en la presente **CONDICIONES GENERALES**. El **BANCO ORDENANTE** acreditará los montos recaudados en la(s) Cuenta(s) bancaria(s) que corresponda(n), y enviará a **EL CLIENTE ORDENANTE** los Archivos Informativos en los plazos aplicables a cada modalidad de recaudación de conformidad con lo aquí establecido.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA TERCERA: DÉBITOS DE LAS CUENTAS DE EL CLIENTE.

Todo débito de la **CUENTA BANCARIA** identificada como **RECAUDADORA** o cualquier otra **CUENTA BANCARIA** que **EL CLIENTE ORDENANTE** mantenga en **EL BANCO ORDENANTE** deberá ser autorizado previamente por **EL CLIENTE ORDENANTE**, salvo los que se indican a continuación: a) en La contraprestación a que se refiere las Disposiciones Finales, en los plazos establecidos entre **LAS PARTES**; b) Los montos correspondientes a los Cheques de otros Bancos que sean devueltos en el proceso de compensación; c) Los montos correspondientes a las transacciones incorrectamente acreditadas por **EL BANCO ORDENANTE** en la **CUENTA BANCARIA** identificada como **RECAUDADORA**. En este último caso **EL BANCO ORDENANTE** notificará de los referidos débitos a **EL CLIENTE ORDENANTE**, vía correo electrónico.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA CUARTA: ARCHIVOS.

EL BANCO ORDENANTE dejará el archivo de los pagos recibidos por los **CLIENTES PAGADORES** en un servidor el cual será indicado previamente a **EL CLIENTE ORDENANTE**, para que éste lo pueda retirar con su sistema, con la periodicidad y formato establecidos por **EL BANCO ORDENANTE** a fin de que **EL CLIENTE ORDENANTE** pueda registrar en su base de datos los pagos realizados a su favor.

El archivo estará con la periodicidad acordada disponible en el servidor indicado, y será responsabilidad del **CLIENTE ORDENANTE** descargar el mismo, sin que **EL CLIENTE ORDENANTE** haya formulado objeción alguna a **EL BANCO ORDENANTE** o una vez que **EL BANCO ORDENANTE** hubiere corregido el(los) error(es) presentes en dicho archivo en virtud de la confrontación de la información almacenada en sus sistemas y la prevista en el Archivo de Conciliación enviado por **EL CLIENTE ORDENANTE**, el mismo se entenderá aceptado por **EL CLIENTE ORDENANTE**, quien no tendrá nada que reclamar a **EL BANCO ORDENANTE** por dicho concepto con posterioridad a ese plazo.

Queda expresamente entendido entre **LAS PARTES** que, **EL CLIENTE ORDENANTE** deberá notificar a **EL BANCO ORDENANTE** la falta de recepción del correspondiente Archivo Informativo, así como los errores o discrepancias que éste presente, dentro del citado plazo de dos (2) días hábiles bancarios contados a partir de su recepción. No obstante, **EL BANCO ORDENANTE** hará sus mejores esfuerzos a cualquier solicitud presentada por **EL CLIENTE ORDENANTE** con posterioridad al plazo indicado.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA QUINTA: FRAUDES Y USO INDEBIDO DE LOS SISTEMAS DEL BANCO.

EL CLIENTE ORDENANTE no será responsable frente a los **CLIENTES PAGADORES** de **EL BANCO ORDENANTE** por fraudes o uso indebido o irregular de Tarjetas de Débito, Cheques, y cualquier otro medio de pago emitido y/o administrado por éste.

En aquellos casos, donde se detecten fraudes o uso indebido o irregular de Tarjetas de Débito, Cheques, y cualquier otro medio de pago, **EL BANCO ORDENANTE** podrá tomar las acciones que considere oportunas, incluyendo la suspensión del **SERVICIO** a través de los canales donde se detecten situaciones irregulares de esta naturaleza. Adicionalmente, **EL BANCO ORDENANTE** y **EL CLIENTE ORDENANTE** acordarán los procedimientos a seguir en cada caso particular para su regularización.

EL BANCO ORDENANTE será responsable frente a los **CLIENTES PAGADORES** por el uso que estos hagan del sistema propiedad de **EL BANCO ORDENANTE**, incluyendo todo procedimiento de afiliación o desafiliación a alguna modalidad de recaudación específica, en los términos y condiciones que **EL BANCO ORDENANTE** pacte con los mismos, todo de conformidad con lo establecido en las Leyes que rigen la materia.

No obstante lo indicado en los numerales previos, **EL CLIENTE ORDENANTE** podrá implementar mecanismos en sus sistemas que permitan detectar y evitar la comisión de eventuales fraudes, tales como el establecimiento de montos máximos y cualquier otro medio que considere pertinente.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEXTA: DAÑOS Y PERJUICIOS.

EL BANCO ORDENANTE recomienda para la seguridad de los datos de **EL CLIENTE ORDENANTE** la instalación en su Computador de una serie de programas entre ellas; antivirus, firewall, antispyware, entre otros.

EL BANCO ORDENANTE estará exento de responsabilidad y por ende no estará obligado a efectuar ninguna prestación o a realizar el pago de indemnización alguna a favor de **EL CLIENTE ORDENANTE**, en los supuestos indicados en la presente Cláusula:

36.1. Por no acreditar los depósitos realizados por los **CLIENTES PAGADORES**, cuando los datos que aparezcan en las planillas de depósito o en los documentos de pago sean erróneos y/o incompletos, o se presenten discrepancias entre dichos instrumentos y las cantidades a ser depositadas, cuando los pagos realizados a través de cheques no cumplan con los requisitos de forma previstos en el Código de Comercio, sean devueltos por **EL BANCO ORDENANTE** girado o se incumpla de

alguna forma con lo dispuesto en la presente **CONDICIONES GENERALES** o en la Oferta Pública “**CONDICIONES GENERALES DE LAS CUENTAS CORRIENTES CON PROVISIÓN DE FONDOS DEL BANCO DE VENEZUELA, S.A. BANCO UNIVERSAL**”, inscritas ante el Registro Público del Segundo Circuito del Municipio Libertador del Distrito Capital en fecha 25 de abril de 2014, bajo el N° 49, folio N° 317, Tomo 10, Protocolo de Transcripción, así como en las eventuales modificaciones que **EL BANCO ORDENANTE** efectúe a ese documento, conforme a lo establecido en el mismo.

- 36.2 Cuando por razones de caso fortuito, fuerza mayor o cualquier otra causa extraña no imputable, no pueda acreditar en la **CUENTA RECAUDADORA**, las cantidades depositadas por los **CLIENTES PAGADORES**. Estas cantidades serán acreditadas en la **CUENTA RECAUDADORA**, una vez que culmine la causa extraña no imputable a **EL BANCO**.
- 36.3 A levantar protestos y a realizar gestiones distintas al trámite de compensación, respecto los Cheques cuyo cobro no haya podido realizar.
- 36.4 Por las fallas que presenten los sistemas de **EL CLIENTE ORDENANTE**, derivadas de la falta de mantenimiento de los equipos y/o programas y/o plataformas de éste, fallas en el servicio eléctrico o por razones de orden técnico, las derivadas de la falta de actualización de dichos equipos y/o programas y/o plataformas o de cualquier otra causa imputable a **EL CLIENTE ORDENANTE**.
- 36.5 Por el no procesamiento de las transacciones electrónicas que contravengan en cualquier forma, lo establecido en el presente documento, en las Normas y Procedimientos internos de **EL BANCO ORDENANTE**, en los Contratos, Condiciones Generales u Ofertas Públicas que regulan dichas operaciones o en cualquier otra disposición contractual o legal. En particular, no serán procesadas las transacciones electrónicas que: i) excedan los límites de aprobación establecidos por **EL BANCO ORDENANTE** para dicha operación; II) excedan de los saldos disponibles de las cuentas de los **CLIENTES PAGADORES**; III) correspondan a cuentas con restricciones en su movilización; y IV) se requiera el suministro de información por parte de **EL CLIENTE ORDENANTE** y/o la remisión de documentación adicional en los supuestos antes mencionados.
- 36.6 Por retrasos, deficiencias o imposibilidad en cuanto al procesamiento de las transacciones electrónicas debido a circunstancias que estén fuera del control de **EL BANCO ORDENANTE**. No obstante, en caso de tratarse de una falla o suspensión de la que **EL BANCO ORDENANTE** pudiese tener conocimiento previamente, éste se compromete a notificárselo a **EL CLIENTE ORDENANTE** a la brevedad posible.
- 36.7 Cuando la información suministrada por **EL CLIENTE ORDENANTE** al momento de ser leída o procesada por los sistemas de **EL BANCO ORDENANTE**, presente

fallas de diseño que imposibiliten su interpretación automática, total o parcialmente; así como cuando dicha información refleje errores en su contenido.

La responsabilidad de cada una de **LAS PARTES**, independientemente de la forma de acción a la que tengan derecho para la reclamación de daños (incluyendo incumplimiento, negligencia u otra reclamación de origen contractual), estará limitada a la cantidad pagada por **EL CLIENTE ORDENANTE** a **EL BANCO ORDENANTE** los doce meses (12) previos a la ocurrencia del hecho que dio lugar a la indemnización. En el supuesto que el hecho que da lugar a la indemnización, ocurra dentro de los doce (12) primeros meses de vigencia del servicio, la responsabilidad de cada una de **LAS PARTES** estará limitada a una cantidad equivalente a la que deberá pagar **EL CLIENTE ORDENANTE** a **EL BANCO ORDENANTE** durante los primeros doce (12) meses del servicio.

El límite de responsabilidad establecido en el numeral anterior no aplicará al incumplimiento de pago por parte de **EL CLIENTE ORDENANTE** de los montos adeudados a **EL BANCO ORDENANTE**

Bajo ninguna circunstancia **LAS PARTES** serán responsables por daños indirectos o incidentales (incluyendo la pérdida de ahorros o utilidades), aún cuando éstos se pudieran prever o aún cuando **LAS PARTES** hayan sido informadas de la posibilidad de incurrir en ellos.

PAGO A PROVEEDORES.

El Servicio, se regirá por los términos y condiciones que se señalan a continuación:

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SÉPTIMA: **EL BANCO** se compromete a recibir las **ORDENES DE PAGO** contenidas en los **MENSAJES DE DATOS** enviados por **EL CLIENTE ORDENANTE** a través de los **CANALES ELECTRÓNICOS**, y a cumplir las instrucciones contenidas en dichos **MENSAJES DE DATOS**, siempre y cuando **EL CLIENTE ORDENANTE** hubiere cumplido con el proceso aquí descrito y con las obligaciones a su cargo aquí definidas.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA OCTAVA: DEL PROCEDIMIENTO DE PAGO.

38.1. **EL CLIENTE ORDENANTE** enviará a **EL BANCO ORDENANTE** las **ORDENES DE PAGO** a través de los **CANALES ELECTRÓNICOS** para que éste realice los pagos a los proveedores que **EL CLIENTE** determine, de acuerdo con lo establecido en las **REGLAS DE NEGOCIO**, según las modalidades siguientes:

a.- Mediante la transferencia de los fondos de la **CUENTA BANCARIA**, a las cuentas abiertas por los proveedores en **EL BANCO ORDENANTE**.

b.- Mediante la transferencia de los fondos de la **CUENTA BANCARIA** a las cuentas abiertas por los proveedores en los otros **BANCOS**.

c.- Mediante Cheques de Gerencia emitidos a favor de los proveedores.

38.2. **EL CLIENTE ORDENANTE** se obliga a revisar y aprobar las **ORDENES DE PAGO** enviadas a **EL BANCO ORDENANTE**; en el entendido que, si el **BANCO ORDENANTE**

no recibe la respectiva aprobación, no procesará dichas instrucciones. La aprobación a que se refiere el presente numeral deberá ser realizada por las personas indicadas por **EL CLIENTE ORDENANTE** a **EL BANCO ORDENANTE**, a través de los formatos que las partes acuerden. **EL CLIENTE ORDENANTE** asume toda la responsabilidad que se derive de los actos realizados por las personas autorizadas, por lo que nada tendrá que reclamar a **EL BANCO ORDENANTE** por ese concepto.

PARÁGRAFO PRIMERO: Los cheques de gerencia serán emitidos por **EL BANCO ORDENANTE** en la **FECHA VALOR** bajo la condición “no endosables” y serán retirados por el **CLIENTE ORDENANTE** a partir de esa fecha, en la agencia de **EL BANCO ORDENANTE** donde se encuentra establecida la **CUENTA BANCARIA**. **EL CLIENTE ORDENANTE** asumirá toda la responsabilidad por la guarda y custodia de dichos instrumentos mientras se encuentren en su poder, hasta su entrega a los proveedores respectivos.

PARÁGRAFO SEGUNDO: En el supuesto previsto en el literal “b” de la presente Cláusula, **EL BANCO ORDENANTE** cumplirá con las obligaciones a su cargo previstas en el presente instrumento, mediante la remisión a los **BANCOS ASOCIADOS** de las **ORDENES DE PAGO** cuya ejecución les corresponda. Dichas **ORDENES DE PAGO** serán enviadas por **EL BANCO ORDENANTE** a los **BANCOS ASOCIADOS** en la **FECHA VALOR**, a través del **SISTEMA DE CÁMARA DE COMPENSACIÓN ELECTRÓNICA**, siendo los fondos respectivos acreditados en las **CUENTAS BANCARIAS** indicadas por **EL CLIENTE ORDENANTE** y abiertas en dichos **BANCOS ASOCIADOS**, en un plazo máximo de un día hábil siguiente a la remisión de las referidas **ORDENES DE PAGO** a través del mencionado sistema.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA NOVENA: DE LOS MENSAJES DE DATOS.

39.1. Las **ORDENES DE PAGO** contenidas en los **MENSAJES DE DATOS** enviados por **EL CLIENTE ORDENANTE** a través de los **CANALES ELECTRÓNICOS**, se tendrán como recibidos por **EL BANCO ORDENANTE** una vez que ingresen en los servidores de este último. **EL BANCO ORDENANTE** no estará obligado a enviar a **EL CLIENTE ORDENANTE** ningún acuse de recibo de dichos **MENSAJES DE DATOS**; sin perjuicio de lo antes dispuesto, **EL CLIENTE ORDENANTE** podrá consultar a través de los **CANALES ELECTRÓNICOS**, el estatus de las solicitudes enviadas a **EL BANCO ORDENANTE**, contenidas en los **MENSAJES DE DATOS** a que se refiere esta Cláusula.

39.2. Los **MENSAJES DE DATOS** enviados por **EL CLIENTE ORDENANTE** a través de los **CANALES ELECTRÓNICOS**, deberán cumplir con los formatos establecidos por **EL BANCO** para la precisa identificación de su contenido; para ello, **EL BANCO** se compromete a informar a **EL CLIENTE ORDENANTE** los formatos a ser utilizados por éste, cada vez que los mismos varíen, con por lo menos treinta (30) días de anticipación a la fecha a partir de la cual deban ser utilizados. Queda expresamente entendido entre **LAS PARTES** que **EL BANCO** estará exento de responsabilidad de conformidad con lo

dispuesto en la Ley sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas, en caso de que efectué algún cambio de forma a los **MENSAJES DE DATOS** a ser enviados a través del Sistema de Cámara de Compensación Electrónica, con la finalidad de que éstos puedan ser procesados por las Instituciones del Sector Bancario a quienes le corresponda la ejecución de las ordenes contenidas en ellos.

39.3. Cuando la ley exija que los **MENSAJES DE DATOS** sean presentados y conservados en su forma original, este requisito será satisfecho con la información almacenada en los servidores de **EL BANCO**, a partir del momento en que se generó en forma definitiva.

39.4. Si surgieren discrepancias entre la información enviada por **EL CLIENTE ORDENANTE** y la que reposa en los registros de **EL BANCO**, **EL CLIENTE ORDENANTE** acepta que prevalecerán los datos que se encuentran en los registros de **EL BANCO**, salvo que se compruebe que hubo una alteración de dicha información en los sistemas de **EL BANCO**, en cuyo caso, prevalecerá la información aportada por el **CLIENTE ORDENANTE** y **EL BANCO** estará obligado a efectuar la corrección respectiva.

39.5. Los **MENSAJES DE DATOS** enviados por **EL CLIENTE ORDENANTE** a través de los **CANALES ELECTRÓNICOS**, están regulados conforme a las previsiones de la Ley sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas, y tendrán la eficacia probatoria establecida en dicha ley.

CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA: DE LAS ÓRDENES DE PAGO:

40.1. **EL CLIENTE ORDENANTE** deberá enviar a **EL BANCO** a través de los **CANALES ELECTRÓNICOS**, las **ORDENES DE PAGO** en los formatos establecidos por **EL BANCO**, con por lo menos dos (2) días hábiles bancarios de anticipación a la **FECHA VALOR**. Dichas **ORDENES DE PAGO** deberán contener como mínimo, la siguiente información: **a) NÚMERO DE LA CUENTA BANCARIA; b) Números de las CUENTAS BANCARIAS** de las cuales son titulares los proveedores y los montos a ser abonados en cada una de ellas; **c) El Registro de Información Fiscal (RIF) o la Cédula de Identidad del proveedor**, según se trate de una persona natural o jurídica; **d) La información que requiera EL BANCO o el BANCO ASOCIADO**, según sea el caso, para efectuar los pagos a los proveedores; y **e) El número de identificación EL CLIENTE ORDENANTE** de acuerdo a lo establecido en la Cláusula Cuadragésima Tercera.

40.2. En el supuesto que **EL CLIENTE** establezca como modalidad de pago la prevista en el literal “b” de la Cláusula Cuadragésima Segunda, la instrucción de pago será enviada por **EL BANCO** al correspondiente **BANCO ASOCIADO** a través del **SISTEMA DE CÁMARA DE COMPENSACIÓN ELECTRÓNICA**, a los fines de que éste ejecute la **ORDEN DE PAGO** respectiva. Queda expresamente entendido que, las transferencias a cuentas de otros bancos realizadas en días hábiles bancarios antes de las 10:00 a.m. serán acreditadas en la cuenta del beneficiario a partir de las 2:00 p.m. del mismo día; luego de las 10:00 a.m., se aplicarán el día hábil bancario siguiente (24 horas hábiles).

CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA PRIMERA: DE LA RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE POR LA VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN LOS MENSAJES DE DATOS.

EL CLIENTE ORDENANTE asume toda la responsabilidad por la veracidad de la información contenida en las **ORDENES DE PAGO** enviadas a **EL BANCO**. En consecuencia, si **EL BANCO** se ve obligado a pagar alguna indemnización a cualquiera de los proveedores o a alguna otra persona por dicho concepto, **EL CLIENTE ORDENANTE** se obliga a rembolsar a **EL BANCO** las cantidades pagadas por éste, el día hábil bancario siguiente al requerimiento efectuado por **EL BANCO** a tal efecto.

CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA SEGUNDA: DEL CANAL ELECTRÓNICO.

42.1. En la fecha de suscripción de las **REGLAS DE NEGOCIO**, el **CLIENTE ORDENANTE** informará a **EL BANCO** el **CANAL ELECTRÓNICO** que utilizará para el intercambio de los **MENSAJES DE DATOS** con ese instituto bancario.

42.2. Los términos y condiciones que regirán el uso del **CANAL ELECTRÓNICO**, estarán establecidos en los contratos respectivos.

42.3. **EL BANCO** procurará que los **CANALES ELECTRÓNICOS** cumplan en todo momento con los estándares de calidad y seguridad existentes en el mercado en lo concerniente a la confidencialidad, autenticidad e integridad de la información que se envíe a través ellos. Queda expresamente entendido, que los **MENSAJES DE DATOS** estarán totalmente encriptados bajo Certificados SSL; por lo cual, sólo podrán ser traducidos por los servidores de **EL BANCO**.

CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA TERCERA: DE LA DISPONIBILIDAD DE FONDOS EN LA CUENTA BANCARIA ASOCIADA Y LA FECHA VALOR.

43.1. **EL CLIENTE ORDENANTE** se compromete a mantener fondos disponibles en la **CUENTA BANCARIA** para el pago de las cantidades debidas por éste a los **PROVEEDORES**, en la **FECHA VALOR** indicada a **EL BANCO** en el **MENSAJE DE DATOS** contentivo de la **ORDEN DE PAGO**.

43.2. Los débitos a la **CUENTA BANCARIA** serán efectuados por **EL BANCO**, en la **FECHA VALOR** indicada por **EL CLIENTE ORDENANTE**, independientemente de las modalidades de pago especificadas en los literales “a”, “b” y “c” de la Cláusula Cuadragésima numerada 40.2.

43.3. Las partes convienen en que **EL BANCO** no procesará las **ORDENES DE PAGO** que tengan como **FECHA VALOR**, un día anterior a la fecha de recepción del **MENSAJE DE DATOS** contentivo de dicha información, en los servidores de **EL BANCO**.

CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA CUARTA: EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD DE EL BANCO.

44.1. **EL BANCO** está exento de toda responsabilidad directa o indirecta por la prestación del **SERVICIO** y en consecuencia no estará obligado al pago de indemnización alguna por concepto de daños y perjuicios, cuando se demore o se abstenga de efectuar total o

parcialmente las **ORDENES DE PAGO** enviadas por **EL CLIENTE ORDENANTE**, por cualquiera de las siguientes causas, pero sin estar limitado a:

A. Por las fallas que presenten los sistemas de **EL CLIENTE ORDENANTE**, derivadas de la falta de mantenimiento de los equipos y/o programas y/o plataformas de éste, fallas en el servicio eléctrico o por razones de orden técnico, las derivadas de la falta de mantenimiento de los equipos y/o programas de éste, las derivadas por la falta de actualización de dichos equipos y/o programas y/o plataformas o de cualquier otra causa imputable a **EL CLIENTE ORDENANTE**.

B. Cuando los **MENSAJES DE DATOS** enviados por **EL CLIENTE ORDENANTE**, al momento de ser leídos o procesados por los equipos de computación utilizados por **EL BANCO**, presenten fallas de diseño que imposibiliten su interpretación automática, total o parcialmente, o cuando los mismos no se ajusten a los formatos establecidos, cuando la(s) cuenta(s) del(los) proveedores (es) no estén identificadas plenamente por **EL CLIENTE ORDENANTE**, según el tipo de cuenta de que se trate (ahorro o Corriente) de acuerdo al formato requerido por **EL BANCO** el **BANCO ASOCIADO**, según sea el caso.

C. Por el no procesamiento de las **ORDENES DE PAGO** que no se ajusten o que contravengan en cualquier forma, lo establecido en el presente documento, en las normas y procedimientos internos de **EL BANCO** o del **BANCO ASOCIADO**, en los Contratos, Condiciones generales u ofertas Públicas que regulan dichas operaciones o cualquier otra disposición contractual o legal, en particular, no serán procesadas las transferencias de fondos que: A) Excedan de los saldos disponibles de la **CUENTA BANCARIA**; y B) Correspondan a cuentas con restricciones en su movilización.

D. Por la negativa justificada o no del **BANCO ASOCIADO**, a ejecutar las **ORDENES DE PAGO** que le correspondan.

E. Cuando las **ORDENES DE PAGO** enviadas por **EL CLIENTE ORDENANTE** reflejen errores en su contenido y/o presenten: A) Disparidades en el señalamiento de las cuentas de los proveedores; B) En el monto del abono que deba efectuarse en cada una de ellas; C) Cuando los totales a ser abonados no coincidan con las instrucciones contenidas en las **ORDENES DE PAGO** enviadas por **EL CLIENTE ORDENANTE**.

F. Cuando las **ORDENES DE PAGO** no sean remitidas por el **CLIENTE ORDENANTE** con la antelación indicada.

G. Por los daños ocasionados a **EL CLIENTE ORDENANTE** por parte de terceros que, a través del uso de sistemas computarizados y conocimientos tecnológicos accedan y decodifiquen los **MENSAJES DE DATOS** transmitidos y/o ingresen ilegalmente a los sistemas de **EL BANCO**, antes de la aprobación de la operación por parte de **EL CLIENTE ORDENANTE** en los términos establecidos en el numeral 39.2, queda expresamente entendido, que si el supuesto previsto en este numeral ocurre con posterioridad a la aprobación por parte de **EL CLIENTE ORDENANTE** de las **ORDENES DE PAGO** enviadas a **EL BANCO ORDENANTE**, trayendo como consecuencia que se

efectúen débitos a la **CUENTA BANCARIA**, sin el correspondiente abono a favor del proveedor correspondiente **EL BANCO** se obliga a realizar todas las investigaciones correspondientes al caso y en el supuesto que concluya que dicha violación a sus sistemas de seguridad ocurrió una omisión o falla en el sistema, se compromete a pagar a **EL CLIENTE ORDENANTE** las cantidades correspondientes en los términos establecidos en las “**CONDICIONES GENERALES DE LAS CUENTAS CORRIENTES CON PROVISIÓN DE FONDOS DEL BANCO DE VENEZUELA, S.A. BANCO UNIVERSAL**”, inscritas ante el Registro Público del Segundo Circuito del Municipio Libertador del Distrito Capital, bajo el N° 49, folio N° 317, Tomo 10, Protocolo de Transcripción, en fecha veinticinco (25) de abril de dos mil catorce (2014), así como en las eventuales modificaciones que **EL BANCO** efectuó a dicho documento conforme a los establecido en el mismo.

H. Por los daños ocasionados a los equipos y/o programas de **EL CLIENTE ORDENANTE** por la posible contaminación de virus informático contenido en los **MENSAJES DE DATOS**; por retrasos deficiencias o imposibilidad en cuanto al procesamiento de las **ORDENES DE PAGO** debido a circunstancias que estén fuera del control **EL BANCO**. No obstante, en caso de tratarse de una falla o suspensión de la que **EL BANCO** pudiese tener conocimiento previamente, éste se compromete a notificárselo a **EL CLIENTE ORDENANTE** a la brevedad posible.

I. En el caso de incumplimiento por parte de **EL CLIENTE ORDENANTE** de cualquiera de las obligaciones que asume en virtud de la suscripción a este servicio.

44.2. Dejando a salvo el supuesto establecido en el literal “F”, **EL BANCO** estará obligado a enviar un **MENSAJE DE DATOS** a **EL CLIENTE ORDENANTE**, indicando que la **ORDEN DE PAGO** no fue procesada.

44.3. Si **EL CLIENTE ORDENANTE** se equivoca en el número de la cuenta de destino de los fondos, **EL BANCO** no estará obligado a reintegrarle los fondos que fueron acreditados en esa cuenta, ya que se entiende que dicho error es responsabilidad de **EL CLIENTE ORDENANTE**, quien deberá asumir las consecuencias que de ello se deriven.

SUPERNÓMINA GLOBAL.

EL Servicio, se regirá por los términos y condiciones que se señalan a continuación:

CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA QUINTA: **EL BANCO** se compromete a recibir las **ORDENES DE PAGO** contenidas en los **MENSAJES DE DATOS** enviados por **EL CLIENTE** a través de los **CANALES ELECTRÓNICOS**, y a cumplir las instrucciones contenidas en dichos **MENSAJES DE DATOS**, siempre y cuando **EL CLIENTE ORDENANTE** hubiere cumplido con el proceso aquí descrito y con las obligaciones a su cargo aquí definidas.

CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA SEXTA: DEL PROCEDIMIENTO DE PAGO:

46.1. **EL CLIENTE ORDENANTE** enviará a **EL BANCO** las **ORDENES DE PAGO** a través de los **CANALES ELECTRÓNICOS** para que éste realice los abonos a las cuentas de sus **BENEFICIARIOS** que **EL CLIENTE ORDENANTE** determine, de acuerdo con lo establecido en las **REGLAS DE NEGOCIO**, según las modalidades siguientes:

a.- Mediante la transferencia de los fondos de la **CUENTA BANCARIA**, a las cuentas abiertas por los **BENEFICIARIOS** en **EL BANCO**.

46.2. **EL CLIENTE ORDENANTE** se obliga a revisar y aprobar las **ORDENES DE PAGO** enviadas a **EL BANCO**; en el entendido que, si **EL BANCO** no recibe la respectiva aprobación, no procesará dichas instrucciones. La aprobación a que se refiere el presente numeral deberá ser realizada por las personas indicadas por **EL CLIENTE ORDENANTE** a **EL BANCO**, a través de los formatos que las partes acuerden. **EL CLIENTE ORDENANTE** asume toda la responsabilidad que se derive de los actos realizados por las personas autorizadas, por lo que nada tendrá que reclamar a **EL BANCO** por ese concepto.

CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA SÉPTIMA: DE LOS MENSAJES DE DATOS:

47.1. Las **ORDENES DE PAGO** contenidas en los **MENSAJES DE DATOS** enviados por **EL CLIENTE ORDENANTE** a través de los **CANALES ELECTRÓNICOS**, se tendrán como recibidos por **EL BANCO** una vez que ingresen en los servidores de este último. **EL BANCO** no estará obligado a enviar a **EL CLIENTE ORDENANTE** ningún acuse de recibo de dichos **MENSAJES DE DATOS**; sin perjuicio de lo antes dispuesto, **EL CLIENTE ORDENANTE** podrá consultar a través de los **CANALES ELECTRÓNICOS**, el estatus de las solicitudes enviadas a **EL BANCO**, contenidas en los **MENSAJES DE DATOS** a que se refiere esta Cláusula.

47.2. Los **MENSAJES DE DATOS** enviados por **EL CLIENTE ORDENANTE** a través de los **CANALES ELECTRÓNICOS**, deberán cumplir con los formatos establecidos por **EL BANCO** para la precisa identificación de su contenido; para ello, **EL BANCO** se compromete a informar a **EL CLIENTE ORDENANTE** los formatos a ser utilizados por éste, cada vez que los mismos varíen, con por lo menos treinta (30) días de anticipación a la fecha a partir de la cual deban ser utilizados. Queda expresamente entendido entre **LAS PARTES** que **EL BANCO** estará exento de responsabilidad de conformidad con lo dispuesto en la Ley sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas.

47.3. Cuando la ley exija que los **MENSAJES DE DATOS** sean presentados y conservados en su forma original, este requisito será satisfecho con la información almacenada en los servidores de **EL BANCO**, a partir del momento en que se generó en forma definitiva.

47.4. Si surgieren discrepancias entre la información enviada por **EL CLIENTE ORDENANTE** y la que reposa en los registros de **EL BANCO**, **EL CLIENTE ORDENANTE** acepta que prevalecerán los datos que se encuentran en los registros de

EL BANCO, salvo que se compruebe que hubo una alteración de dicha información en los sistemas de **EL BANCO**, en cuyo caso, prevalecerá la información aportada por el **CLIENTE ORDENANTE** y **EL BANCO** estará obligado a efectuar la corrección respectiva.

47.5. Los **MENSAJES DE DATOS** enviados por **EL CLIENTE ORDENANTE** a través de los **CANALES ELECTRÓNICOS**, están regulados conforme a las previsiones de la Ley sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas, y tendrán la eficacia probatoria establecida en dicha ley.

CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA OCTAVA: DE LAS ÓRDENES DE PAGO.

48.1. **EL CLIENTE ORDENANTE** deberá enviar a **EL BANCO** a través de los **CANALES ELECTRÓNICOS**, las **ORDENES DE PAGO** en los formatos establecidos por **EL BANCO**, antes o durante la **FECHA VALOR**.

CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA NOVENA: DE LA RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE POR LA VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN LOS MENSAJES DE DATOS.

EL CLIENTE ORDENANTE asume toda la responsabilidad por la veracidad de la información contenida en las **ORDENES DE PAGO** enviadas a **EL BANCO**. En consecuencia, si **EL BANCO** se ve obligado a pagar alguna indemnización a algún **BENEFICIARIOS** por dicho concepto, **EL CLIENTE ORDENANTE** se obliga a rembolsar a **EL BANCO** las cantidades pagadas por éste, el día hábil bancario siguiente al requerimiento efectuado por **EL BANCO** a tal efecto.

CLÁUSULA QUINCUAGÉSIMA: DEL CANAL ELECTRÓNICO.

50.1. En la fecha de suscripción de las **REGLAS DE NEGOCIO**, el **CLIENTE ORDENANTE** informará a **EL BANCO** el **CANAL ELECTRÓNICO** que utilizará para el intercambio de los **MENSAJES DE DATOS** con ese instituto bancario.

50.2. Los términos y condiciones que regirán el uso del **CANAL ELECTRÓNICO**, estarán establecidos en las ofertas públicas respectivos.

50.3. **EL BANCO** procurará que los **CANALES ELECTRÓNICOS** cumplan en todo momento con los estándares de calidad y seguridad existentes en el mercado en lo concerniente a la confidencialidad, autenticidad e integridad de la información que se envíe a través ellos. Queda expresamente entendido, que los **MENSAJES DE DATOS** estarán totalmente encriptados bajo Certificados SSL; por lo cual, sólo podrán ser traducidos por los servidores de **EL BANCO**.

CLÁUSULA QUINCUAGÉSIMA PRIMERA: DE LA DISPONIBILIDAD DE FONDOS EN LA CUENTA BANCARIA Y LA FECHA VALOR.

51.1. **EL CLIENTE ORDENANTE** se compromete a mantener fondos disponibles en la **CUENTA BANCARIA** para el pago de las cantidades debidas a sus **BENEFICIARIOS**, en la **FECHA VALOR** indicada a **EL BANCO** en el **MENSAJE DE DATOS** contentivo de la **ORDEN DE PAGO**.

51.2. Los débitos a la **CUENTA BANCARIA** serán efectuados por **EL BANCO**, en la

FECHA VALOR indicada por **EL CLIENTE ORDENANTE**.

51.3. Las partes convienen en que **EL BANCO** no procesará las **ORDENES DE PAGO** que tengan como **FECHA VALOR**, un día anterior a la fecha de recepción del **MENSAJE DE DATOS** contenido de dicha información, en los servidores de **EL BANCO**.

CLÁUSULA QUINCUAGÉSIMA SEGUNDA: EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD DE EL BANCO.

52.1. **EL BANCO** está exento de toda responsabilidad directa o indirecta por la prestación del **SERVICIO** y en consecuencia no estará obligado al pago de indemnización alguna por concepto de daños y perjuicios, cuando se demore o se abstenga de efectuar total o parcialmente las **ORDENES DE PAGO** enviadas por **EL CLIENTE ORDENANTE**, por cualquiera de las siguientes causas, pero sin estar limitado a:

A. Por las fallas que presenten los sistemas de **EL CLIENTE ORDENANTE**, derivadas de la falta de mantenimiento de los equipos y/o programas y/o plataformas de éste, fallas en el servicio eléctrico o por razones de orden técnico, las derivadas de la falta de mantenimiento de los equipos y/o programas de éste, las derivadas por la falta de actualización de dichos equipos y/o programas y/o plataformas o de cualquier otra causa imputable a **EL CLIENTE ORDENANTE**.

B. Cuando los **MENSAJES DE DATOS** enviados por **EL CLIENTE ORDENANTE**, al momento de ser leídos o procesados por los equipos de computación utilizados por **EL BANCO**, presenten fallas de diseño que imposibiliten su interpretación automática, total o parcialmente, o cuando los mismos no se ajusten a los formatos establecidos, cuando la(s) cuenta(s) del(los) **BENEFICIARIOS** no estén identificadas plenamente por **EL CLIENTE ORDENANTE**, según el tipo de cuenta de que se trate (ahorro / Corriente tanto tradicional como digital) de acuerdo al formato requerido por **EL BANCO**.

C. Por el no procesamiento de las **ORDENES DE PAGO** que no se ajusten o que contravengan en cualquier forma, lo establecido en el presente documento, en las normas y procedimientos internos de **EL BANCO**, en los Contratos, Condiciones generales u ofertas Públicas que regulan dichas operaciones o cualquier otra disposición contractual o legal, en particular, no serán procesadas las transferencias de fondos que: A) Excedan de los saldos disponibles de la **CUENTA BANCARIA**; y B) Correspondan a cuentas con restricciones en su movilización.

D. Cuando las **ORDENES DE PAGO** enviadas por **EL CLIENTE ORDENANTE** reflejen errores en su contenido y/o presenten: A) Disparidades en el señalamiento de las cuentas de los **BENEFICIARIOS**; B) En el monto del abono que deba efectuarse en cada una de ellas; C) Cuando los totales a ser abonados no coincidan con las instrucciones contenidas en las **ORDENES DE PAGO** enviadas por **EL CLIENTE ORDENANTE**.

E. Por los daños ocasionados a **EL CLIENTE ORDENANTE** por parte de terceros que, a través del uso de sistemas computarizados y conocimientos tecnológicos accedan y decodifiquen los **MENSAJES DE DATOS** transmitidos y/o ingresen ilegalmente a los

sistemas de **EL BANCO**, antes de la aprobación de la operación por parte de **EL CLIENTE ORDENANTE**, queda expresamente entendido, que si el supuesto previsto en este numeral ocurre con posterioridad a la aprobación por parte de **EL CLIENTE ORDENANTE** de las **ORDENES DE PAGO** enviadas a **EL BANCO**, trayendo como consecuencia que se efectúen débitos a la **CUENTA BANCARIA**, sin el correspondiente abono a favor del(os) **BENEFICIARIO(OS)** correspondiente **EL BANCO** se obliga a realizar todas las investigaciones correspondientes al caso y en el supuesto que concluya que dicha violación a sus sistemas de seguridad ocurrió una omisión o falla en el sistema, se compromete a pagar a **EL CLIENTE** las cantidades correspondientes en los términos establecidos en las “**CONDICIONES GENERALES DE LAS CUENTAS CORRIENTES CON PROVISIÓN DE FONDOS DEL BANCO DE VENEZUELA, S.A. BANCO UNIVERSAL**”, inscritas ante el Registro Público del Segundo Circuito del Municipio Libertador del Distrito Capital, bajo el N° 49, folio N° 317, Tomo 10, Protocolo de Transcripción, en fecha veinticinco (25) de abril de dos mil catorce (2014), así como en las eventuales modificaciones que **EL BANCO** efectuó a dicho documento conforme a lo establecido en el mismo.

F. Por los daños ocasionados a los equipos y/o programas de **EL CLIENTE ORDENANTE** por la posible contaminación de virus informático contenido en los **MENSAJES DE DATOS**; por retrasos deficiencias o imposibilidad en cuanto al procesamiento de las **ORDENES DE PAGO** debido a circunstancias que estén fuera del control **EL BANCO**. No obstante, en caso de tratarse de una falla o suspensión de la que **EL BANCO** pudiese tener conocimiento previamente, éste se compromete a notificárselo a **EL CLIENTE ORDENANTE** a la brevedad posible.

G. En el caso de incumplimiento por parte de **EL CLIENTE ORDENANTE** de cualquiera de las obligaciones que asume en virtud de la suscripción a este servicio.

52.2 Dejando a salvo el supuesto establecido en el literal “F”, **EL BANCO** estará obligado a enviar un **MENSAJE DE DATOS** a **EL CLIENTE ORDENANTE**, indicando que la **ORDEN DE PAGO** no fue procesada.

52.3 Si **EL CLIENTE ORDENANTE** se equivoca en el número de la **CUENTA BANCARIA** de destino de los fondos, **EL BANCO** no estará obligado a reintegrarle los fondos que fueron acreditados en esa cuenta, ya que se entiende que dicho error es responsabilidad de **EL CLIENTE ORDENANTE**, quien deberá asumir las consecuencias que de ello se deriven.

DISPOSICIONES FINALES. Aplican Para todos los Productos y Servicios que se rigen por estas **CONDICIONES GENERALES**:

En todo lo no previsto en estas **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 de la Ley de Instituciones del Sector Bancario; en el Código de Comercio; en

los instrumentos que regulan los **CANALES ELECTRÓNICOS** y por cualquier otro Decreto, Resolución, Instructivo o Norma Dictada por la autoridad competente.

EL BANCO se compromete a prestar el servicio aquí descrito, respecto a aquellas operaciones que se encontraren en tránsito para la fecha de la terminación del contrato; y **EL CLIENTE**, por su parte, se obliga a pagar a **EL BANCO** las comisiones correspondientes y demás cantidades adeudadas a **EL BANCO**, derivadas del presente servicio, hasta que **EL BANCO** concluya con las prestaciones a su cargo conforme a lo antes dispuesto.

CONTRAPRESTACIÓN POR LOS SERVICIOS:

El **BANCO ORDENANTE** se compromete a prestar el servicio aquí descrito, respecto a aquellas operaciones que se encontraren en tránsito para la fecha de la terminación de la relación, y el **CLIENTE ORDENANTE**, por su parte, se obliga a pagar al **BANCO ORDENANTE** una contraprestación por los Servicios de conformidad con lo establecido en las **PROPUESTAS DE SERVICIO**, la cual será debitada de la **CUENTA RECAUDADORA** o cualquier otra cuenta que **EL CLIENTE** mantenga en **EL BANCO**. Dicha contraprestación podrá ser revisada anualmente, previo acuerdo entre **LAS PARTES**, tomando como base las políticas de **EL BANCO**.

CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR:

Si por cualquier evento imprevisible, inevitable e irrefrenable, independiente de la voluntad de las partes, se tornase en imposible de manera temporal la prestación de los Servicios, la exigibilidad de las obligaciones derivadas del presente documento se suspenderá mientras dure el referido evento.

CONFIDENCIALIDAD:

Los **MENSAJES DE DATOS** que intercambien **LAS PARTES** en los términos aquí expuestos, son de carácter confidencial, por lo que se comprometen a no divulgarlos a terceras partes distintas de aquellos empleados que por su función están obligados a conocerla. Cada parte informará a sus empleados, el carácter de confidencialidad de la información transmitida y/o recibida.

NOTIFICACIONES:

- A. Cualquier orden, notificación, aviso o comunicación que el **CLIENTE** haya de dirigir a **EL BANCO** en relación con estas **CONDICIONES GENERALES**, deberá hacerlo por escrito, por duplicado y por intermedio de los Centros de Atención a **EL CLIENTE**. Tal orden, notificación, aviso o comunicación debe **EL CLIENTE** entregarlo a un funcionario autorizado del respectivo Centro de Atención, quien dejará constancia, tanto en el original como en la copia del documento respectivo, del día y la hora en que lo reciba, devolviendo el duplicado a **EL CLIENTE** y conservando para **EL BANCO** el original.
- B. **EL CLIENTE** 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 del **EL BANCO**.

- C. Cualquier notificación, aviso o comunicación que **EL BANCO** tenga que hacer a **EL CLIENTE**, lo enviará a la dirección que éste tenga registrada en **EL BANCO** y tal notificación, aviso o comunicación se considerará válida por el hecho comprobado de haberse remitido a dicha dirección, sin que sea necesario que **EL CLIENTE** acuse recibo.

Las presentes **CONDICIONES GENERALES** serán inscritas en una Oficina de Registro, y comenzará a regir una vez que se realice su protocolización.

EL BANCO se reserva el derecho de introducir las modificaciones que considere pertinentes a las Presentes **CONDICIONES GENERALES**, mediante documento inscrito ante una Oficina de Registro, el cual será posteriormente publicado en un (1) diario de circulación nacional. Tales modificaciones entrarán en vigencia en la fecha que se indique en el documento correspondiente, con arreglo a lo establecido en las disposiciones legales que se encuentren vigentes para esa fecha.

FDO

G/B RODOLFO CLEMENTE MARCO TORRES
PRESIDENTE