

Entre **MERCANTIL BANCO, S.A.**, sociedad anónima organizada y existente de conformidad con las leyes de la República de Panamá, debidamente inscrita en el Folio diecisiete mil doscientos cuarenta y nueve (17249), de la sección de Micropelículas Mercantil del Registro Público, establecido en su casa Matriz o en cualquiera de sus sucursales dentro o fuera de la República de Panamá, debidamente representado en este acto por quien (es) se encuentra(n) suficientemente identificado(a) (s) en la parte final de este documento, por una parte; y por la otra, la persona natural o jurídica identificada en la parte final de este **Contrato**, se ha convenido en celebrar el presente **Contrato** el cual se registrará por las cláusulas que a continuación se enumeran:

**CLÁUSULA PRIMERA: De las Definiciones:** A los efectos de este **Contrato**, las palabras que se señalan a continuación tendrán el significado de seguidas expuesto, ya sea que se empleen en singular o en plural, en mayúscula o minúscula, según corresponda con relación al texto en el cual aparezcan:

**1.1.- EL BANCO:** Es **MERCANTIL BANCO, S.A.**, ya identificado, en su condición de banco adquirente.

**1.2.- EL ESTABLECIMIENTO:** Es la persona natural o jurídica que se dedica a la venta de **bienes y/o servicios**, y que suscribe con **EL BANCO** el presente **Contrato**, para procesar los pagos de los **bienes y/o servicios** que ofrece a los **Tarjetahabientes**, mediante el uso del **Punto de Venta y/o de Soluciones de Pago Digital**.

**1.3.- Autorización:** Código de carácter numérico o alfanumérico, indicado por **EL BANCO** a **EL ESTABLECIMIENTO** previo a la emisión de la **Nota de Consumo**, con el que se pone de manifiesto la disponibilidad de fondos y/o crédito que tiene el **Tarjetahabiente** para pagar los **bienes y/o servicios** ofrecidos por aquél.

**1.4.- Banco Emisor:** Es: (i) **EL BANCO**; (ii) cualquier otro banco o institución financiera domiciliada en la República de Panamá, participante del **Sistema Nacional de Pagos** y que emita las **Tarjetas**; (iii) cualquier otro banco o empresa emisora de **Tarjetas**, bien sea nacional o extranjero, bajo el amparo de las **Marcas**.

**1.5.- Bienes y/o Servicios:** Son aquellos generados por las distintas actividades económicas con la finalidad de satisfacer una necesidad o deseo del (de los) consumidor (es) y/o usuario(s) y que son ofrecidos por **EL ESTABLECIMIENTO**. Quedarán incluidos dentro de la presente definición aquellos **Bienes y/o Servicios** ofrecidos por comercios con los cuales **EL ESTABLECIMIENTO** forme alianzas para descuentos.

**1.6.- Clave:** Son el conjunto de sistemas, técnicas y/o procedimientos utilizados por **EL BANCO** y/o **EL ESTABLECIMIENTO** para verificar la identidad del **Tarjetahabiente** cuando accede al **Punto de Venta y/o a las Soluciones de Pago Digital**. La **Clave** puede incluir información contenida en la ficha de identificación del **Tarjetahabiente**, contraseñas, firmas electrónicas certificadas y cualquier otro factor de autenticación autorizado por la legislación que regula la materia.

**1.7.- Consumo:** Término que se utilizará en lo adelante para hacer referencia a la adquisición de **Bienes y/o Servicios** que realice el **Tarjetahabiente** en **EL ESTABLECIMIENTO** utilizando como medio de pago la **Tarjeta**.

**1.8.- Contracargos:** También conocidos como **Controversias** y consiste en el débito a la **Cuenta** de **EL ESTABLECIMIENTO** y el crédito a la **Tarjeta** por una liquidación de transacción que ha sido cuestionada o no reconocida por el **Banco Emisor y/o por el Tarjetahabiente**.

**1.9.- Cuenta de EL ESTABLECIMIENTO:** Es la cuenta identificada con el Nro. \_\_\_\_\_ en **EL BANCO** cuya titularidad corresponde a **EL ESTABLECIMIENTO**.

**1.10.- Cuentas del Tarjetahabiente:** Son todas las cuentas bancarias que mantenga el **Tarjetahabiente** en **EL BANCO** u otro banco o institución financiera, que se encuentren habilitadas para ser movilizadas en uso de la **Tarjeta de Débito**.

**1.11.- Fondo de Reserva:** Es la cantidad de dinero que está retenida en la **cuenta** de **EL ESTABLECIMIENTO** para cubrir el riesgo financiero potencial, como los **contracargos** o **controversias** de pagos que puede recibir **EL ESTABLECIMIENTO**, como devoluciones de cargo y reclamos. Las condiciones del mismo estarán en un **Anexo** al presente **Contrato**.

**1.12.- Internet:** Es la red informática mundial y descentralizada que mediante un protocolo especial de comunicación permite la conexión directa y a distancia entre dispositivos tales como computadoras, tabletas, teléfonos celulares o cualquier otro que sea capaz de ofrecer dicho mecanismo de interconexión.

**1.13.- Liquidación de las Transacciones:** Es el crédito efectuado por **EL BANCO** a la **Cuenta** de **EL ESTABLECIMIENTO**.

**1.14.- Marcas:** Son **Visa**, **MasterCard**, o cualquier otra marca con la que se establezca convenio de adquirencia con **EL BANCO**, contemplándose dentro de la definición aquellas con ocasión de la celebración de programas de marcas compartidas y grupos de afinidad, así como también a las **Tarjetas** de circuito cerrado emitidas por **EL BANCO**.

**1.15.- Notas de Consumo:** Son los comprobantes, confirmaciones o recibos que genera el **Punto de Venta y/o Solución de Pago Digital**, física o electrónicamente con motivo de su empleo y constituyen los documentos mediante los cuales se deja constancia del **Consumo** realizado por el **Tarjetahabiente** en **EL ESTABLECIMIENTO** y/o en la **Tienda Virtual**. La **Nota de Consumo**, deberá contener como mínimo las siguientes referencias: **a.-** Número de la **Tarjeta**; **b.-** Monto a cancelar; **c.-** Número de Autorización; **d.-** Fecha; **e.-** **Marca** de la **Tarjeta**; y, **f.-** Datos de **EL ESTABLECIMIENTO**. Igualmente, se podrán incluir de mutuo acuerdo todos aquellos datos necesarios para el mejor funcionamiento y seguridad de la transacción.

**1.16.- Pago en Línea:** Es el pago electrónico y directo que realiza el **Tarjetahabiente** para adquirir **Bienes y/o Servicios** con una **Solución de Pago Digital** en la **Tienda Virtual** de **EL ESTABLECIMIENTO** utilizando sus **Tarjetas**.

**1.17.- Punto de Venta:** Es todo aquel equipo electrónico, sistema informático o solución de hardware y/o software, que: (i) **EL BANCO** o un tercero actuando éste por cuenta y orden de aquél, entrega en calidad de préstamo de uso a **EL ESTABLECIMIENTO**; y, (ii) los proveedores designados por **EL BANCO**, alquilen o arrienden a **EL ESTABLECIMIENTO**, el cual permite procesar los pagos de **Bienes y/o Servicios** ofrecidos por **EL ESTABLECIMIENTO** al **Tarjetahabiente** y que genera notas de consumo, físicas o electrónicas. Esta definición incluye al **Punto de Venta Digital** que consiste en un aplicativo instalado en un dispositivo electrónico propiedad y responsabilidad de **EL ESTABLECIMIENTO**, donde éste podrá canalizar los pagos de los **Bienes y/o Servicios** a los **Tarjetahabientes**.

**1.18.- Reintegro:** Es la ejecución por parte de **EL BANCO** de la instrucción emanada de **EL ESTABLECIMIENTO** de debitar de la **Cuenta** de **EL ESTABLECIMIENTO** y acreditar en la **Tarjeta** por una transacción existente previamente autorizada.

**1.19.- Sistema Nacional de Pagos:** Es aquél habilitado y/o regulado por el Banco Nacional de Panamá o el organismo que resulte competente, a través del cual los bancos o instituciones financieras domiciliadas en la República de Panamá compensan las transacciones efectuadas por sus clientes con cheques, transferencias y otros medios de pago.

**1.20.- Soluciones de Pago Digital:** Grupo de códigos y datos almacenados en una tarjeta, un dispositivo de acceso, un servidor o una combinación de dispositivo de acceso y servidor, que cuando se ejecuta genera un conjunto de datos que pueden usarse para efectuar una **Transacción**, resultante de los desarrollos que ejecute directamente **EL ESTABLECIMIENTO** o a través del integrador designado por **EL BANCO** y que permite la conexión entre éstos, el cual estará alojado o integrado en la **Tienda Virtual** o en una interfaz proporcionada por **EL BANCO** que permitirá a los **Tarjetahabientes** efectuar directamente, sin intermediarios y a distancia **Pagos en Línea**. Las **Soluciones de Pago Digital** podrán ser: **a.- Link Pagos:** servicio de envío de email con enlace de pago vía web, permitiendo recibir **Pagos en Línea** vía push; **b.- Botón de Pago:** es un servicio web que permite la conexión e integración entre la **Tienda Virtual** y **EL BANCO** para procesar **Pagos en Línea**; **c.- Plug-in para Carrito de Compra:** herramienta web que permite conectar una **Tienda Virtual** de baja escala de productos con **EL BANCO**, para procesar **Pagos en Línea**; **d.- Pagos recurrentes:** permite hacer cobros recurrentes automáticos o suscripciones, en las **Tarjetas** de los clientes de **EL ESTABLECIMIENTO**; y, **e.- cualquier otra** que habilite **EL BANCO**.

**1.21.- Tarjetahabiente:** Término que se utilizará en lo sucesivo para hacer referencia a toda persona natural titular de una o varias **Tarjetas**.

**1.22.- Tarjetas:** Es el término que se utilizará para hacer referencia en forma conjunta a las **Tarjetas de Crédito, Tarjetas de Débito** y/o a cualquier otra **Tarjeta de Consumo o Prepagada**.

**1.23.- Tarjeta de Consumo o Prepagada:** Es un instrumento de acreditación sustitutivo de dinero efectivo, elaborado en plástico o en cualquier otro material idóneo, magnético o de cualquier otra tecnología, cuyo uso supone un valor monetario previamente cargado a ella, susceptible de ser recargada; y por consiguiente, representativa de un derecho de crédito exigible a **EL BANCO** o cualquier otra institución financiera o empresa emisora nacional o extranjera.

**1.24.- Tarjetas de Crédito:** Son los instrumentos de pago representados en tarjetas de plástico o al amparo de cualquier otro tipo de tecnología, personalizadas e intransferibles, emitidas por **EL BANCO**, cualquier otra institución financiera o empresa emisora nacional o extranjera bajo las **Marcas Visa, MasterCard**, o cualquier otra con la que se establezca convenio de adquirencia con **EL BANCO**, contemplándose dentro de la definición aquellas emitidas con ocasión de la celebración de programas de marcas compartidas y grupos de afinidad, así como también a las de circuito cerrado emitidas por **EL BANCO**.

**1.25.- Tarjeta de Débito:** Es un instrumento de acreditación, elaborado en plástico o en cualquier otro material idóneo, magnético o de cualquier otra tecnología, emitido por **EL BANCO** o cualquier otro banco o institución financiera, que acredita a su titular como poseedor legítimo de una cuenta bancaria. La función de la **Tarjeta de Débito**, entre otras, es la de servir de mecanismo de acceso a los terminales y demás dispositivos de banca electrónica que permiten efectuar las operaciones y transacciones autorizadas por **EL BANCO**, de conformidad a los requisitos de fondo y forma que éste exige.

**1.26.- Tienda Virtual:** Es (Son) la(s) página(s) contenida(s) en un sitio web en **Internet** contentiva(s) de datos e imágenes relacionadas con los **Bienes y/o Servicios** que **EL ESTABLECIMIENTO** pone a disposición de los **Tarjetahabientes** y que pueden ser adquiridos directamente por éstos utilizando las **Soluciones de Pago Digital**.

**CLÁUSULA SEGUNDA: Del Objeto del Contrato:** El presente **Contrato** tiene por objeto regular las relaciones entre **EL BANCO** y **EL ESTABLECIMIENTO** derivadas del uso de las **Tarjetas** por parte de los **Tarjetahabientes**, para el pago de **Bienes y/o Servicios** ofrecidos por **EL ESTABLECIMIENTO**.

**CLÁUSULA TERCERA: Del Procesamiento del Pago:** 3.1.- **A través de Puntos de Venta:** **EL ESTABLECIMIENTO** deberá cumplir a cabalidad las obligaciones previstas para él en este **Contrato** y se obliga a aceptar que el **Tarjetahabiente** pague con cargo a cualquiera de las **Tarjetas** el precio o valor de los **Bienes y/o Servicios** que adquiera en el mismo. Para los pagos con **Tarjetas de Débito**, el importe de los **Consumos** será debitado directamente de la **Cuenta** del **Tarjetahabiente** señalada a través del **Punto de Venta**, para ser posteriormente acreditado en la **Cuenta** de **EL ESTABLECIMIENTO**. Para los pagos con **Tarjetas de Crédito**, el importe de los **Consumos** será cargado en la **Tarjeta de Crédito** y acreditado en la **Cuenta** de **EL ESTABLECIMIENTO** por **EL BANCO**. Para los pagos con **Tarjeta de Consumo o Prepagada**, el importe de los **Consumos** estará sujeto al monto previamente cargado a ella. En cualquier momento, **EL BANCO** estará facultado para desincorporar del presente **Contrato** las **Tarjetas** emitidas bajo determinada **Marca** y/o por determinado **Banco Emisor**, o bien condicionar la aceptación de las mismas, a cuyo efecto notificará de tal circunstancia

a **EL ESTABLECIMIENTO** por cualquiera de los medios señalados en este **Contrato**. A tales efectos, **EL ESTABLECIMIENTO** no podrá difundir, divulgar o traspasar, la información relacionada con los **Tarjetahabientes**, las operaciones y/o transacciones que éstos realicen a través de los **Puntos de Venta**. **EL BANCO** pagará a **EL ESTABLECIMIENTO** el importe correspondiente a las **Notas de Consumo** en atención al cumplimiento de los siguientes requisitos, según se trate de una **Tarjeta de Crédito**, **Tarjeta de Débito** y/o una **Tarjeta de Consumo** o **Prepagada**, a saber: **3.1.1.-** que la solicitud de pago sea efectuada por **EL ESTABLECIMIENTO** a **EL BANCO** dentro de los plazos previstos en este **Contrato**; **3.1.2.-** que el **Consumo** haya sido autorizado por **EL BANCO**. **EL ESTABLECIMIENTO** deberá solicitar al **Tarjetahabiente** su documento de identidad (en caso de ser extranjero, su pasaporte), verificando que la identificación allí contenida coincida con la indicada en las **Tarjetas**, constatando igualmente la identidad de aquél con la foto contenida en el documento de identidad, de ser el caso: **a.-** si el **Consumo** se realiza en uso de **Tarjeta de Débito** y/o **Tarjeta de Consumo** o **Prepagada**, se requerirá previamente que el **Tarjetahabiente** introduzca en el **Punto de Venta** o **Solución de Pago Digital** su **Clave**, luego **EL ESTABLECIMIENTO** deberá esperar la **Autorización** que se otorgará a través del mismo **Punto de Venta**; **b.-** por el contrario, si el **Consumo** se efectúa utilizando la **Tarjeta de Crédito** en **Punto de Venta**, **EL ESTABLECIMIENTO** deberá esperar la **Autorización** que se otorgará a través del mismo **Punto de Venta**. En caso de que la **Autorización** no sea enviada por **EL BANCO**, **EL ESTABLECIMIENTO** deberá abstenerse de aceptar el pago con cargo a la **Tarjeta de Crédito** hasta tanto el **Consumo** sea autorizado por cualquiera de los otros medios que tuviere habilitado **EL BANCO**. **EL BANCO**, en caso de otorgar la **Autorización**, suministrará un código numérico que **EL ESTABLECIMIENTO**, de ser el caso, deberá asentar en la **Nota de Consumo**, debiendo éste coincidir con el registrado en el sistema de autorizaciones de **EL BANCO**; **3.1.3.-** que la **Tarjeta** objeto del **Consumo** no hubiere estado vencida a la fecha de emisión de la **Nota de Consumo**. No obstante, queda expresamente entendido que **EL BANCO** se reserva la facultad de otorgar la respectiva **Autorización** a los **Consumos** realizados con **Tarjetas** vencidas, debiendo **EL ESTABLECIMIENTO** asentar el código numérico en la **Nota de Consumo**; **3.1.4.-** que la **Tarjeta** exhibida por el **Tarjetahabiente** a **EL ESTABLECIMIENTO** no hubiere presentado condición de tarjeta suspendida a la fecha del **Consumo**. La condición de tarjeta suspendida le será informada por **EL BANCO** a **EL ESTABLECIMIENTO** al momento de solicitar la **Autorización**. En caso que a **EL ESTABLECIMIENTO** le sea presentada una **Tarjeta** con la condición de tarjeta suspendida deberá procurar efectuar la retención de la misma y enviarla inmediatamente a **EL BANCO**; **3.1.5.-** que la **Nota de Consumo** de la **Tarjeta de Crédito**, generada por un **Punto de Venta**, sea debidamente firmada en su presencia por el **Tarjetahabiente**, a cuyo efecto **EL ESTABLECIMIENTO** deberá verificar que la identificación en el documento de identidad coincida con la indicada en la **Tarjeta de Crédito** y que la firma estampada en ésta, en el documento de identidad, según el caso, y en la **Nota de Consumo** coincidan entre sí; **3.1.6.-** que la **Nota de Consumo** indique en forma expresa la fecha del **Consumo**; **3.1.7.-** Que la **Nota de Consumo**, de ser el caso, sea perfectamente legible y no presente enmienda, borrón, mutilación, alteración, ni tachadura alguna; **3.1.8.-** que la **Nota de Consumo** exprese el monto de la venta, incluyendo la propina y cualquier otro gasto o costo relacionado con la misma, cifrado en Dólares, moneda de curso legal de los Estados Unidos de América, Balboas o cualquier otra moneda que pudieran adoptar las autoridades de la República de Panamá como de curso forzoso; y, **3.1.9.-** que la **Nota de Consumo** contenga todos los datos incluidos en la **Tarjeta**, así como el nombre, dirección, número de inscripción en el Registro Único del Contribuyente (R.U.C.) y cualesquiera otros datos que **EL BANCO** requiriese sobre **EL ESTABLECIMIENTO** y el local de éste en que se hubiere emitido la misma, todo ello claramente impreso a través del **Punto de Venta**, según corresponda. Asimismo, si **EL BANCO** llegare a determinar que con respecto a alguna **Nota de Consumo** pagada a **EL ESTABLECIMIENTO** no se hubiere observado cualquiera de los requisitos señalados en esta cláusula, tendrá derecho a que la cantidad pagada le sea inmediatamente reintegrada por el mismo, quedando **EL BANCO** expresamente autorizado a hacer efectivo dicho reintegro de la manera estipulada al efecto en la cláusula siguiente con relación a las diferencias que en su favor resultaren de la revisión y corrección posterior de los pagos que efectúe a **EL ESTABLECIMIENTO**. Todos los **Consumos** registrados a través del **Punto de Venta** serán abonados en la **Cuenta** de **EL ESTABLECIMIENTO** el día inmediato siguiente a aquel en el que **EL ESTABLECIMIENTO** hubiere efectuado el cierre del **Punto de Venta**, siempre y cuando **EL ESTABLECIMIENTO** hubiese cumplido con las obligaciones previstas en este **Contrato**, en el entendido que al monto que corresponda acreditar a **EL ESTABLECIMIENTO** le serán descontadas o deducidas las tasas de descuento o comerciales, según se trate de un **Consumo** realizado con una **Tarjeta de Crédito**, **Tarjeta de Débito** y/o una **Tarjeta de Consumo** o **Prepagada**, comisiones, tarifas, impuestos y demás gastos o costos a que haya lugar. Vencido el plazo establecido para la realización de la solicitud de pago, **EL BANCO** no tendrá obligación de admitir y procesar el mismo. Una vez presentado a **EL BANCO** el resumen de ventas, éste dispondrá de hasta un máximo de **cinco (5) días hábiles bancarios** para efectuar el pago correspondiente. Es entendido que **EL BANCO** retendrá de los pagos que deba efectuar a **EL ESTABLECIMIENTO** según lo contemplado en esta cláusula, las cantidades que por cualquier concepto establezca el ordenamiento legal vigente y demás regulaciones aplicables emanadas de organismos públicos competentes, las cuales enterará al ente que corresponda según la respectiva normativa. Los pagos que efectúe **EL BANCO** a **EL ESTABLECIMIENTO** estarán sujetos a revisión y corrección posterior. **EL ESTABLECIMIENTO** autoriza expresamente a **EL BANCO** a deducir cualquier diferencia que de dicha revisión resultare a su favor, de cualquier pago que deba realizarle o incluso a debitarla de la **Cuenta** de **EL ESTABLECIMIENTO** o cualquier cuenta bancaria o depósito que **EL ESTABLECIMIENTO** mantuviere en **EL BANCO**. Asimismo, cualquier diferencia que de dicha revisión y corrección resultare en favor de **EL ESTABLECIMIENTO** le será abonada al mismo en la **Cuenta** de **EL ESTABLECIMIENTO** en la cual le sean acreditados los pagos que **EL BANCO** deba realizarle en virtud de este **Contrato**; y, **3.2.- A través de Soluciones de Pago Digital:** Cada una de las transacciones ejecutadas por **EL ESTABLECIMIENTO** deberán tomar en cuenta el siguiente procedimiento: **3.2.1.-** el **Tarjetahabiente** ingresará directamente en la **Tienda Virtual** a través de la interfaz y/o de los factores de autenticación que usualmente utiliza **EL ESTABLECIMIENTO** para verificar

su identidad y escogerá los **Bienes y/o Servicios** de su preferencia; **3.2.2.-** una vez haya seleccionado los **Bienes y/o Servicios**, el **Tarjetahabiente** a través de la **Solución de Pago Digital** ingresará la información solicitada, lo cual permitirá que se verifique su identidad. Una vez que el **Tarjetahabiente** haya ingresado en la **Solución de Pago Digital** deberá: **a.-** completar los datos de la **Tarjeta**; **b.-** confirmar la operación; y, **c.-** ejecutar el pago; **3.2.3.- EL ESTABLECIMIENTO** procesará el pago correspondiente ante **EL BANCO**. La solicitud que haga **EL ESTABLECIMIENTO** debe contener, como mínimo, la siguiente información: **a.-** datos de la **Tarjeta**; **b.-** monto a pagar; **c.-** número de **Autorización**; **d.-** fecha valor de la transacción; **e.- Marca**; **f.-** datos de **EL ESTABLECIMIENTO** - nombre comercial, número de establecimiento y cualquier otro que **EL BANCO** disponga y/o se exija de acuerdo a la normativa legal aplicable - ; y, **g.-** todos aquellos datos necesarios para el mejor funcionamiento y seguridad de la transacción; **3.2.4.-** La fecha de la petición de la **Autorización** debe coincidir con la de la transacción. **EL BANCO** podrá negarse a pagar y **EL ESTABLECIMIENTO** renuncia a reclamar el pago de cualquier transacción en la que figure un número de **Autorización** que no exista o no coincida con los existentes en los registros de **EL BANCO** para esa fecha. Si concedida la **Autorización**, la transacción no llegara a concretarse, **EL ESTABLECIMIENTO** deberá informarlo a **EL BANCO** dentro del plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir de la fecha en que la misma haya sido concedida. La omisión de la información lo hará automáticamente responsable por cualquier daño que el **Tarjetahabiente** sufre en razón de la reducción de su límite de compra; **3.2.5.- la Liquidación de la Transacción** se perfeccionará con la generación de la **Nota de Consumo** y la puesta a disposición de los fondos mediante asiento contable en la **Cuenta** de **EL ESTABLECIMIENTO**, calculados sobre el monto de las transacciones debidamente autorizadas por el **Banco Emisor** una vez deducidas las tasas, comisiones, impuestos y/o contribuciones que correspondan. Las partes de común acuerdo y de conformidad con lo dispuesto en la Ley, establecerán los mecanismos necesarios para la autenticación de las **Liquidaciones de Transacciones** que se hagan en cumplimiento de las condiciones y dentro del plazo establecido en el sistema de pago automático que haya sido diseñado entre las partes que suscriben el presente **Contrato**; **3.2.6.- EL ESTABLECIMIENTO** tendrá un plazo de quince (15) días continuos contados a partir de la fecha de la **Liquidación de la Transacción** para efectuar el reclamo relativo a los importes de la liquidación y al rechazo de diferencia o **Contracargos** de las transacciones por parte de **EL BANCO**. Cualquier reclamo, por parte de **EL ESTABLECIMIENTO** efectuado con posterioridad al plazo indicado anteriormente no acarreará responsabilidad alguna para **EL BANCO**; y, **3.2.7.-** las conciliaciones y posteriores reclamos que eventualmente se efectúen con relación a la venta de los **Bienes y/o Servicios**, se podrán realizar por medio de la fecha y el código de **Autorización** de la transacción, los primeros seis (6) dígitos y los últimos cuatro (4) del número de la **Tarjeta**, el código de **EL ESTABLECIMIENTO**, y el importe del consumo realizado que es la identificación única de la misma. Es convenio expreso que el presente procedimiento podrá ser modificado en cualquier momento por **EL BANCO**, para lo cual se aplicarán las disposiciones contenidas en el presente **Contrato**.

**CLÁUSULA CUARTA: De la Emisión y Resguardo de Notas de Consumo:** **EL ESTABLECIMIENTO**, emitirá una sola **Nota de Consumo** por cada transacción que se realice, la cual, en caso de emitirse físicamente en uso de un **Punto de Venta** constará de original y una (1) copia, esta última le será entregada al **Tarjetahabiente**, debiendo por su parte **EL ESTABLECIMIENTO** conservar el original por el plazo mínimo de **un (1) año** y colocarlo inmediatamente a disposición de **EL BANCO** cuando éste lo requiera para la realización de cualquier proceso de auditoría o ajuste a que haya lugar. Asimismo, **EL ESTABLECIMIENTO** podrá generar electrónicamente la **Nota de Consumo** en uso de un **Punto de Venta** o **Solución de Pago Digital** y remitirla por esta vía al **Tarjetahabiente**.

**CLÁUSULA QUINTA: De la Tienda Virtual:** La **Tienda Virtual** deberá contener como mínimo la siguiente información: **5.1.-** descripción completa de los **Bienes y/o Servicios**; **5.2.-** modalidad de envíos y entregas, con expresa indicación del plazo máximo de entrega de cada **Bien y/o Servicio**; **5.3.-** de ser el caso, países en los cuales se puede hacer entrega de los **Bienes y/o Servicios**; **5.4.-** descripción detallada de los procedimientos de cancelaciones, devoluciones y reembolsos; **5.5.-** nombre del contacto de atención al cliente - correo electrónico y número(s) de teléfono(s) -; **5.6.-** si la legislación vigente lo permite, moneda en que se realizan las transacciones; **5.7.-** domicilio legal de **EL ESTABLECIMIENTO**; **5.8.-** restricciones para la exportación/importación de los **Bienes y/o Servicios**, y cargos por derechos aduaneros e impuestos; **5.9.-** exhibición de las **Marcas** en sitios visibles, en donde se muestren los métodos de pago aceptados, al momento en que el **Tarjetahabiente** este haciendo la compra, y cuando vaya a ejecutar el pago, si fuere el caso; **5.10.-** nombre comercial de **EL ESTABLECIMIENTO**; y, **5.11.-** términos y condiciones - políticas internas y de privacidad de información, que deben ser aceptadas por el **Tarjetahabiente** al momento de ingresar a la **Tienda Virtual**. **EL ESTABLECIMIENTO** deberá asegurar la exactitud, calidad e integridad de la información que publique en la **Tienda Virtual**.

**CLÁUSULA SEXTA: De los Reclamos:** Queda entendido que cualquier reclamo que surja con ocasión de los débitos o cargos derivados del uso de un **Punto de Venta Digital** o **Solución de Pago Digital** será efectuado directamente por el **Tarjetahabiente** a **EL ESTABLECIMIENTO**, quien expresamente se obliga a notificar a **EL BANCO** y a dar respuesta razonada al **Tarjetahabiente** y a **EL BANCO** sobre su procedencia en un lapso que en ningún caso excederá de los tres (3) días hábiles, contados a partir de la fecha en la que dicho reclamo haya sido presentado. En caso que **EL ESTABLECIMIENTO** declare procedente el reclamo deberá notificar a **EL BANCO** e instruirlo a debitar de la **Cuenta** de **EL ESTABLECIMIENTO** el monto que corresponda y acreditarlo y/o abonarlo en la **Cuenta** del **Tarjetahabiente** y/o en la **Tarjeta de Crédito** según corresponda. De no pronunciarse **EL ESTABLECIMIENTO** con relación al aludido reclamo dentro del lapso antes señalado, **EL BANCO** entenderá que el mismo resulta procedente y debitará de la **Cuenta** de **EL ESTABLECIMIENTO** el monto que corresponda, el cual inmediatamente será acreditado y/o abonado en la **Cuenta** del **Tarjetahabiente** y/o en la **Tarjeta de Crédito** según sea el caso. En ambos casos, **EL BANCO** queda autorizado a debitarle a **EL ESTABLECIMIENTO** todos aquellos gastos en que haya incurrido por la gestión de cobranza, así como los intereses convencionales y moratorios a que hubiere lugar, en los términos establecidos por la legislación que regule la materia. Por otra parte, cualquier reclamo por débito o cargo

incorrecto o indebido, entendido este último como aquel no autorizado por el **Tarjetahabiente**, que éste hubiere formulado directamente a **EL BANCO** será atendido directamente en los términos, condiciones y plazos establecidos por la normativa que regule la materia. **EL BANCO**, dentro del plazo concedido por la regulación aplicable, deberá pronunciarse en torno a dicho reclamo y si a su juicio el mismo resultare procedente o ajustado a derecho, debitará de la **Cuenta de EL ESTABLECIMIENTO** el monto que corresponda, el cual inmediatamente será acreditado y/o abonado en la **Cuenta del Tarjetahabiente** y/o en la **Tarjeta de Crédito**, de ser el caso. En ambos supuestos **EL BANCO** deberá notificar posteriormente a **EL ESTABLECIMIENTO** el resultado de las diligencias o gestiones realizadas. Si como consecuencia de los débitos o cargos efectuados o solicitados por **EL ESTABLECIMIENTO** en la **Cuenta del Tarjetahabiente** y/o en la **Tarjeta de Crédito**, **EL BANCO** fuere objeto de reclamaciones extrajudiciales o judiciales, incluidos cualesquiera reclamos por daños y perjuicios, lo notificará inmediatamente por escrito a **EL ESTABLECIMIENTO**, el cual estará obligado a asumir la defensa de **EL BANCO** y a mantenerlo indemne de todos los pagos que por dicho concepto se ocasionen, así como los costos y gastos de tales reclamaciones, incluyendo el pago de honorarios profesionales de abogados, si los hubiere, los cuales queda obligado a satisfacer de inmediato al primer requerimiento hecho por **EL BANCO**.

**CLÁUSULA SÉPTIMA: De los Contracargos o Controversias:** **EL BANCO**, podrá realizar los **Contracargos** o **Controversias** necesarios por reclamos de consumos de **Tarjetas** en un plazo de un (1) año, contado a partir de la fecha de la transacción objeto del reclamo, por concepto de la venta de los **Bienes y/o Servicios** ofrecidos por **EL ESTABLECIMIENTO**. Por su parte **EL ESTABLECIMIENTO** tendrá un plazo de treinta (30) días continuos contados a partir de la fecha en que se le realizará el débito **Cuenta de EL ESTABLECIMIENTO** para efectuar cualquier reclamo por **Contracargos, Controversias** o devoluciones de transacciones, relativo a los importes relacionados con este tipo de operaciones. En consecuencia, cualquier reclamo efectuado con posterioridad a ese plazo no implicará responsabilidad alguna para **EL BANCO**. **EL BANCO** ejecutará las acciones impuestas por las **Marcas** o aquellas que considere prudentes ejecutar cuando las transacciones realizadas por **EL ESTABLECIMIENTO** sean reportadas de manera frecuente como no reconocidas por el **Tarjetahabiente** o supere el límite de **Contracargos** habilitado por las **Marcas**. A los efectos de esta cláusula **EL BANCO** y **EL ESTABLECIMIENTO** acordarán el monto mínimo que deberá mantenerse en la **Cuenta de EL ESTABLECIMIENTO** como **Fondo de Reserva** para cubrir los eventuales **Contracargos** o **Controversias**, este **Fondo de Reserva** se podrá revisar y ajustar periódicamente a solicitud de **EL BANCO**.

**CLÁUSULA OCTAVA: Del Reverso de Pago de Notas de Consumo:** **EL BANCO** está facultado y así lo acepta expresamente **EL ESTABLECIMIENTO** para cargar a la **Cuenta de EL ESTABLECIMIENTO** o a cualquiera de las cuentas bancarias o depósitos que este último mantenga en **EL BANCO** el monto de las **Notas de Consumo** que hubieran sido pagadas o acreditadas en los siguientes casos: **8.1.-** en el supuesto de pérdidas o reclamos ocasionados por ventas cuya autorización no hubiese sido requerida u ocasionados por ventas cuya autorización hubiese sido negada; **8.2.-** cuando para la elaboración de la **Nota de Consumo** no se hayan observado las condiciones o requisitos exigidos en este **Contrato**; **8.3.-** cuando el período de vigencia de la **Tarjeta** con la que se efectuó el **Consumo** hubiese expirado; salvo que **EL BANCO** disponga otra cosa; **8.4.-** cuando habiéndole avisado a **EL ESTABLECIMIENTO** que la **Tarjeta** a ser usada presentaba condición de tarjeta suspendida, éste la hubiera aceptado para el pago de un **Bien y/o Servicio**; **8.5.-** cuando no se exprese en la **Nota de Consumo** el código de **Autorización**; **8.6.-** en el supuesto de devolución de mercancía o ajuste en el precio de la misma; **8.7.-** cuando exista alguna controversia, sea válida o no, entre **EL ESTABLECIMIENTO** y el **Tarjetahabiente**; **8.8.-** cuando la identificación del **Tarjetahabiente** no se corresponda o coincida con la que se señala en la **Tarjeta** y/o cuando la firma estampada por el **Tarjetahabiente** en la **Nota de Consumo** no se corresponda o coincida con la firma que aparece en la **Tarjeta de Crédito** y en los documentos de identificación personal del **Tarjetahabiente**; **8.9.-** cuando la **Nota de Consumo** que se presenta al cobro no tenga su origen en una venta efectuada por **EL ESTABLECIMIENTO**; **8.10.-** cuando **EL BANCO** solicite a **EL ESTABLECIMIENTO**, a través de uno cualesquiera de los medios que se señalan en este **Contrato**, la presentación de la **Nota de Consumo** y el mismo no la suministre en el término de los cuatro (4) días continuos siguientes a la entrega de la comunicación por medio de la que se le efectúe el requerimiento; **8.11.-** cuando **EL ESTABLECIMIENTO** hubiese efectuado ventas de **Bienes y/o Servicios** a sus accionistas, propietarios o directivos con cargo a la **Tarjeta de Crédito**, salvo autorización expresa de **EL BANCO**; **8.12.-** cuando **EL ESTABLECIMIENTO** hubiese aceptado el uso de la **Tarjeta** para la adquisición de **Bienes y/o Servicios** que no estén incluidos dentro del objeto normal de su negocio; **8.13.-** cuando **EL ESTABLECIMIENTO** hubiese aceptado para el pago de **Bienes y/o Servicios** una **Tarjeta** que aparezca enmendada o alterada en cualquier forma; **8.14.-** cuando **EL ESTABLECIMIENTO** fraccione el monto correspondiente a determinado **Consumo** emitiendo para documentarlo varias **Notas de Consumo**; y, **8.15.-** cuando el **Consumo** sea rechazado o desconocido por el **Tarjetahabiente** y **EL BANCO** llegare a determinar que la **Nota de Consumo** que lo refiere hubiese sido generada por **EL ESTABLECIMIENTO** sin efectuar previamente, en el **Punto de Venta**, la lectura de la banda magnética o dispositivo electrónico de la **Tarjeta**.

**CLÁUSULA NOVENA: De los Tipos de las Transacciones en los Puntos de Venta:** Las transacciones en los **Puntos de Venta** podrán ser: **9.1.- De Chip con Contacto:** es una transacción en la que se intercambian datos entre la **Tarjeta** con chip y el **Punto de Venta** a través de la lectura aquél utilizando la interfaz de contacto, de conformidad con las especificaciones del **Banco Emisor** y/o las **Marcas**; **9.2.- De Chip sin Contacto:** conocida como "*Contactless*" y es una transacción en la que se intercambian datos entre la **Tarjeta** con chip o un dispositivo de acceso y el **Punto de Venta** donde ocurre la lectura del chip utilizando la interfaz sin contacto, mediante comunicaciones de radiofrecuencia, de conformidad con las especificaciones del **Banco Emisor** y/o las **Marcas**; y, **9.3.-** cualesquiera otra que **EL BANCO** adopte o habilite al efecto.

**CLÁUSULA DÉCIMA: De las Comisiones y Tasas de Descuento y/o Comerciales:** **EL BANCO** cobrará y/o deducirá a **EL ESTABLECIMIENTO**: **10.1.-** las comisiones que se encuentre vigentes y establecidas en la tabla o catálogo de tarifas que **EL BANCO**

mantiene a disposición de **EL ESTABLECIMIENTO** en todas sus oficinas o sucursales, así como en su página Web [www.mercantilbanco.com.pa](http://www.mercantilbanco.com.pa), o aquella que la sustituya; y, **10.2.-** las comisiones que por concepto de tasas de descuento o comerciales corresponda a **EL BANCO**, así como cualquier otra que acuerden **EL BANCO** y **EL ESTABLECIMIENTO** en los términos establecidos en un **Anexo** al presente **Contrato**, el cual forma parte integrante del mismo. **EL BANCO** está facultado y así lo acepta y autoriza expresa e irrevocablemente **EL ESTABLECIMIENTO**, a cargar a la **Cuenta** de **EL ESTABLECIMIENTO** o cualesquiera otras cuentas bancarias o de depósito que **EL ESTABLECIMIENTO** mantenga en **EL BANCO**, con independencia de su tipo o naturaleza, las comisiones y/o tasas que se regulan en la presente cláusula.

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA: De las Obligaciones de EL ESTABLECIMIENTO:** Con la firma de este **Contrato** **EL ESTABLECIMIENTO** se compromete u obliga a: **11.1.-** exhibir, tanto en la tienda o local físico como en la **Tienda Virtual**, en lugares apropiados para ello y visibles a los **Tarjetahabientes** el material publicitario y de promoción que **EL BANCO** le suministre para anunciar que en el mismo son aceptadas las **Tarjetas**; **11.2.-** identificar al **Tarjetahabiente**, tal y como se señala en este **Contrato**; **11.3.-** no efectuar a los **Consumos** cargos adicionales al precio que ofrezca al público en general por los correspondientes **Bienes y/o Servicios**; no establecer condiciones y/o monto mínimo ni máximo de **Consumo** para la aceptación de las **Tarjetas**; ni trasladarle a los **Tarjetahabientes** la comisión bancaria y/o tasa de descuento o comercial por el uso del **Punto de Venta** y/o de la **Solución de Pago Digital** que cobra **EL BANCO** a **EL ESTABLECIMIENTO**, de conformidad a lo establecido en este **Contrato**; **11.4.-** ofrecer al **Tarjetahabiente** el mismo precio establecido para las ventas en dinero efectivo de **Bienes y/o Servicios**. Salvo que el ordenamiento legal vigente disponga lo contrario, cualquier anuncio publicitario que **EL ESTABLECIMIENTO** realizase, indistintamente del medio utilizado, deberá expresar la posibilidad de descuentos para el **Tarjetahabiente** o especificar que tales descuentos serán sólo para pagos en dinero efectivo. En caso contrario, **EL ESTABLECIMIENTO** no podrá posteriormente excluir al **Tarjetahabiente** del disfrute del descuento alegando que el pago se efectúa en uso de las **Tarjetas**; **11.5.-** guardar, custodiar y conservar el **Punto de Venta**, así como garantizar su adecuado uso por parte de sus representantes o dependientes; **11.6.-** custodiar e implementar los mecanismos de seguridad para la correcta conservación del material y/o equipos que de conformidad con este **Contrato** le sean proporcionados por **EL BANCO** y en ningún caso entregarlos a terceras personas. En consecuencia, **EL ESTABLECIMIENTO** reconoce y acepta expresamente que dichos materiales y/o equipos son de la única y exclusiva propiedad de **EL BANCO**; **11.7.-** resolver con el **Tarjetahabiente** los reclamos que tuvieren por objeto **Consumos**, quedando **EL BANCO** relevado de toda responsabilidad derivada de quejas, acciones o demandas que pudieran ser intentadas en su contra originadas por la venta de los **Bienes y/o Servicios** por parte de **EL ESTABLECIMIENTO**, quien indemnizará a **EL BANCO** por todos los daños, pérdidas, costos, gastos y honorarios en que incurriese por tal motivo, derecho de indemnización que se mantendrá aún después de la terminación de este **Contrato**; **11.8.-** prestar la máxima colaboración a **EL BANCO** o las **Marcas** en las investigaciones que realice su personal de seguridad respecto a presuntos fraudes cometidos con las **Tarjetas** a través del **Punto de Venta** o **Solución de Pago Digital**; **11.9.-** permitir la inspección y supervisión por parte de **EL BANCO** o las **Marcas** para verificar que **EL ESTABLECIMIENTO** no le dé un uso inadecuado al **Punto de Venta** y/o a la **Solución de Pago Digital**. Si producto de las actividades de inspección y supervisión antes señaladas, se evidenciare el uso inadecuado del **Punto de Venta** y/o a la **Solución de Pago Digital** por parte de **EL ESTABLECIMIENTO** constituiría una causal de terminación anticipada del presente **Contrato** y **EL BANCO** queda facultado para realizar el retiro o suspensión inmediata del **Punto de Venta** y/o **Solución de Pago Digital**; **11.10.-** llevar de manera adecuada sus libros y registros de contabilidad, haciendo constar en ellos las transacciones que hubiere realizado en relación con la aceptación de las **Tarjetas** a que refiere este **Contrato**, en el entendido que **EL BANCO** tendrá derecho a inspeccionarlos previa notificación que le realice a tal efecto cuando por causa de algún reclamo formulado por cualquier **Tarjetahabiente** así se requiera; **11.11.-** si es una persona jurídica, informar por escrito a **EL BANCO**, dentro del plazo de los diez (10) días hábiles bancarios a la fecha en la cual hubieren ocurrido, todos los hechos que produzcan cambios en su constitución, administración, propiedad o composición accionaria, incluyendo, entre otros, los siguientes: modificación del documento constitutivo estatutario; cambio del objeto social; cualquier venta, cesión, dación en pago, disposición en otra forma o arrendamiento de su negocio, local comercial o fondo de comercio; cualquier cambio en la integración de la junta directiva o administradores del mismo; cambio de domicilio fiscal o dirección física, así como cualquier decisión de disolución, liquidación o solicitud de quiebra o estado de atraso; **11.12.-** dar aviso inmediato a **EL BANCO** cuando le sea presentada una **Tarjeta** de procedencia dudosa, deteriorada, alterada o que muestre otra evidencia de irregularidad, o cuando la misma aparezca con condición de suspendida, anulada o tuviere aviso de extravío comunicado a **EL ESTABLECIMIENTO**, quien deberá procurar retener por todos los medios razonables dicha **Tarjeta** para su posterior envío a **EL BANCO**; **11.13.-** emitir física o electrónicamente al **Tarjetahabiente** una (1) copia de la **Nota de Consumo** salvo que éste no la requiera; **11.14.-** mantener el **Punto de Venta** o **Solución de Pago Digital** conectado y activo en el horario que tenga dispuesto para la atención al público, no pudiendo procesar **Consumos** fuera de dicho horario; **11.15.-** adoptar las medidas de seguridad necesarias para resguardar la seguridad e integridad de la información contenida en el **Punto de Venta** y/o **Solución de Pago Digital** y del **Tarjetahabiente**, de acuerdo a la directrices que fije **EL BANCO**; **11.16.-** realizar las inversiones necesarias para la implementación de los aplicativos a ser instalados en el (los) dispositivo(s) electrónico(s), así como el mantenimiento del (de los) mismo(s); **11.17.-** si por cualquier motivo se detectan irregularidades y/o anomalías que puedan afectar la seguridad del **Punto de Venta Digital**, de la **Solución de Pago Digital** o de la información sensible de los **Tarjetahabientes** y/o la transacción, **EL BANCO**, el **Banco Emisor** y/o de las **Marcas** podrán negar las autorizaciones solicitadas, a pesar del cumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente **Contrato**, quedando éstos exonerados de toda responsabilidad al respecto; **11.18.-** notificar oportunamente a **EL BANCO** de cualquier problema que pudiera presentarse con la **Tienda Virtual** y/o la **Solución de Pago Digital** a través de la forma prevista en el presente **Contrato**, identificando las medidas que se tomarán para resolver la contingencia; **11.19.-** cumplir con las políticas de seguridad que **EL BANCO**

establezca para evitar que la **Tienda Virtual** y/o **Solución de Pago Digital** sea objeto de ataques de delincuentes informáticos y para mantener la confidencialidad de la información suministrada por los **Tarjetahabientes** y en general cumplir todas las obligaciones inherentes al presente **Contrato** y todas aquellas que en virtud de la Ley o por las necesidades de la **Solución de Pago Digital** sean habilitadas por **EL BANCO** para cualquier tipo de transacción; **11.20.-** tomar las medidas de seguridad necesarias a efectos que todas las operaciones que se realicen con las **Tarjetas**, y la transmisión de los datos correspondientes estén correctamente protegidas y no permitir a terceros ajenos a la relación el acceso a las mismas sin autorización expresa de **EL BANCO**; **11.21.-** asegurar la exactitud, calidad e integridad de la información que publique en su **Tienda Virtual**; **11.22.-** no tramitar transacciones que sean ilegales fraudulentas, no autorizadas por el tarjetahabiente, dañina para el **Sistema de Pagos**, ni objeto de procesos de disputa previos ante las **Marcas**; **11.23.-** Desembolsar dinero en efectivo a los **Tarjetahabientes** en contraprestación de una transacción, salvo que **EL BANCO** y las **Marcas** habiliten dicha funcionalidad; **11.24.-** informar a **EL BANCO** si ha estado previamente en algún programa especial de cumplimiento o auditoría en las **Marcas** bien referido a elementos de riesgo, fraude, manejo de **Contracargos**, integridad de información o cualquier otro; y, **11.25.-** mantener fraudes y disputas por debajo de los umbrales razonablemente aceptables.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: De la Responsabilidad de EL ESTABLECIMIENTO:** **EL ESTABLECIMIENTO** será responsable por cualquier transacción realizada por la venta de los **Bienes y/o Servicios**, aunque haya sido autorizada, inclusive después de su pago, que sea considerada como irregular por parte de **EL BANCO** y/o del **Banco Emisor**. En este sentido deberá responder por: **12.1.-** las transacciones en las que **EL ESTABLECIMIENTO** no haya requerido la respectiva **Autorización**; **12.2.-** las transacciones que correspondan a consumos desconocidos o rechazados por el **Tarjetahabiente**; **12.3.-** las transacciones objetadas por el **Tarjetahabiente** y en las que se comprueben fallas o diferencias con las transacciones solicitadas originalmente, sin que ello implique responsabilidad alguna sobre las mismas por parte de **EL BANCO**. En caso de una devolución y de haber presentado la transacción para su cobro, **EL ESTABLECIMIENTO** deberá procesar el crédito a favor del **Tarjetahabiente**; **12.4.-** procesar el crédito en caso de devoluciones de **Bienes y/o Servicios** y las transacciones que se hayan presentado para su cobro; **12.5.-** todos aquellos fraudes ocasionados por las transacciones que ejecute el personal a su cargo; y, **12.6.-** las medidas de seguridad para resguardar la seguridad e integridad de la información contenida en la **Tienda Virtual**, en los plazos que resulten técnicamente necesarios y que no deberán ser superiores a treinta (30) días calendario contados a partir de la notificación que **EL BANCO** efectúe al efecto, salvo que **EL BANCO** otorgue un plazo mayor, por lo tanto será responsabilidad de **EL ESTABLECIMIENTO**: **a.-** las inversiones necesarias para la implementación de los sistemas, así como el mantenimiento de estos sistemas, quedan a cargo exclusivo de **EL ESTABLECIMIENTO**; **b.-** informar a los **Tarjetahabientes** su política de privacidad de la información así como el sistema de seguridad de la transacción que utiliza para asegurar los datos de la **Tarjeta** y de la cuenta del **Tarjetahabiente** durante el proceso de pedido y pago, mediante avisos que deberá colocar en la **Tienda Virtual** a tal efecto; **c.-** que se realicen transacciones de pruebas contra el servidor que **EL BANCO** le indique en el momento de la realización de las pruebas, bajo las especificaciones indicadas por éste; y, **d.-** mantener información siempre actualizada y disponible para los **Tarjetahabientes**. **EL ESTABLECIMIENTO** acepta expresamente que en caso de que las transacciones que no se ajusten al presente **Contrato** o no diese cumplimiento con las disposiciones contenidas en la presente cláusula **EL BANCO** tendrá derecho para actuar de cualquiera de las siguientes formas: **i.-** Rechazar la transacción; y, **ii.-** Debitar de la **Cuenta** de **EL ESTABLECIMIENTO** los importes abonados a **EL ESTABLECIMIENTO**. **EL ESTABLECIMIENTO** acepta expresamente la facultad del **Banco Emisor** y/o de las **Marcas** para negar las autorizaciones solicitadas, aun cuando se cumplan con las condiciones previstas en el presente **Contrato**, si se detectan irregularidades y/o anomalías que puedan afectar a la seguridad de la **Solución de Pago Digital**, quedando éstos exonerados de toda responsabilidad al respecto.

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: Eximentes de Responsabilidad:** **EL BANCO** no asumirá ningún tipo de responsabilidad frente a **EL ESTABLECIMIENTO**; en consecuencia, no estará obligado al pago de indemnización alguna por concepto de los daños y perjuicios que eventualmente se deriven de: **13.1.-** la no ejecución de la **Nota de Consumo** por considerarse imprecisa, contradictoria o incompleta o que no esté ajustada a las especificaciones previamente indicadas por **EL BANCO**; **13.2.-** el uso de **Puntos de Venta** y/o **Soluciones de Pago Digital** que hayan sido adquiridos, alquilados o de cualquier forma obtenidos por **EL ESTABLECIMIENTO** a través de terceras personas que no cumplan con los parámetros y formalidades exigidos por la normativa vigente en la materia, y/o que no se encuentren certificados y habilitados por **EL BANCO**; **13.3.-** el servicio técnico, mantenimiento y reposición del dispositivo por fallas o daños como consecuencia del uso o mal uso, pérdida, robo, hurto, o extravío del **Punto de Venta**, cuando el mismo sea adquirido o alquilado o de cualquier forma obtenido por **EL ESTABLECIMIENTO**, a través de terceras personas; **13.4.-** el incumplimiento total o parcial de las obligaciones que se encuentran a su cargo en virtud de este **Contrato**, cuando tal incumplimiento obedezca a razones de fuerza mayor, caso fortuito, hecho del príncipe, hecho de un tercero o a cualquier otra causa extraña no imputable a **EL BANCO**. Se considerarán razones de fuerza mayor a las perturbaciones civiles, terremotos, inundaciones, incendios, guerras, acciones de gobierno por parte de las autoridades civiles o militares, motines, huelgas, hechos de la naturaleza u otros eventos, en el entendido que la anterior mención tiene carácter eminentemente enunciativo y de modo alguno limitativo o taxativo; y, **13.5.-** el incumplimiento de las obligaciones que se encuentran a su cargo cuando el mismo se derive o fuere consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contraídas por **EL ESTABLECIMIENTO** en este **Contrato**; y, **13.6.-** Fallas producidas en los equipos de computación de **EL BANCO**, en los sistemas o plataformas electrónicas enunciadas en este **Contrato** o en los equipos y/o medios de transmisión de la data suministrada por terceros o en el suministro de energía eléctrica.

**CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: De los Auxiliares:** **EL ESTABLECIMIENTO** autoriza de manera expresa e irrevocable a **EL BANCO** a contratar con terceras personas, sean éstas naturales o jurídicas, la prestación de algunos de los servicios, tales como: la instalación

de **Puntos de Venta**, independientemente si los mismo son adquiridos, alquilados o de cualquier forma obtenidos por **EL ESTABLECIMIENTO**; la integración, adopción o conexión de **Soluciones de Pago Digital** o dispositivos que cumplan iguales fines o propósitos; la recopilación, esquematización y puesta a disposición de **EL ESTABLECIMIENTO** de la información financiera relativa a las operaciones o transacciones realizadas por el mismo y demás servicios, pero sin de ninguna forma limitarse a ellos, que en virtud de la celebración del presente **Contrato** ofrece o deba ofrecer a **EL ESTABLECIMIENTO**. En ejercicio de la autorización otorgada, **EL BANCO** podrá suministrar a dichas personas, a sus representantes o dependientes, la información que les permita brindar tales servicios, en cuyo caso las mismas estarán comprometidas a preservar la confidencialidad de la información respecto a **EL ESTABLECIMIENTO** que les transmita **EL BANCO**. Asimismo, **EL BANCO** podrá autorizar a **EL ESTABLECIMIENTO** la contratación de terceras personas, sean estas naturales o jurídicas, para la adopción, adaptación, adquisición, arrendamiento o implementación de cualquier otra tecnología y/o equipos que cumplan la misma función y propósito de los **Puntos de Venta y/o Soluciones de Pago Digital**, que cumplan con los lineamientos de seguridad y manejo de información establecidos por **EL BANCO** y/o las **Marcas**.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: De Otros Esquemas de Financiamiento:** **EL BANCO** podrá ofrecer al **Tarjetahabiente** esquemas de financiamiento diferentes para la adquisición de **Bienes y/o Servicios** al que de por sí acarrea la emisión a su favor de la **Tarjeta de Crédito**, los cuales podrán ser ofrecidos por **EL ESTABLECIMIENTO**. La relación que surja entre **EL BANCO** y **EL ESTABLECIMIENTO** derivada de los mencionados esquemas de financiamiento se regulará por documento separado; es decir, en la solicitud de afiliación que a éstos suscriba **EL ESTABLECIMIENTO**, en la cual se establecerá, incluso, la tasa de descuento que se aplicará en beneficio de **EL BANCO** a título de contraprestación por los servicios prestados. Dicha tasa de descuento será totalmente independiente de las enunciadas en este **Contrato** y de cualquier otra deducción realizada a **EL ESTABLECIMIENTO** en virtud del mismo.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: Del Carácter del Contrato:** El presente **Contrato** se considera celebrado “*intuitu personae*” por lo que respecta a **EL ESTABLECIMIENTO**, en consecuencia, este **Contrato** no podrá ser cedido por **EL ESTABLECIMIENTO** sin la previa autorización de **EL BANCO** otorgada por escrito.

**CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA: De la Duración del Contrato:** La duración del presente **Contrato** será de un (1) año contado a partir de su firma y podrá ser prorrogado automáticamente por **EL BANCO** por iguales períodos. No obstante, previa notificación realizada a la otra parte con por lo menos un (1) mes de anticipación a la fecha que se tenga prevista para tales propósitos, en cualquier momento **EL BANCO** o **EL ESTABLECIMIENTO** podrán terminar este **Contrato**, sin que bajo ningún supuesto se tengan que justificar las causas o motivos en que se sustenta tal decisión ni surja para la parte contra la que obra la misma, el derecho a reclamar la indemnización de los eventuales daños y perjuicios que de dicho hecho se pudieren derivar. Sin embargo, si **EL BANCO** y/o las **Marcas** llegare(n) a establecer que **EL ESTABLECIMIENTO** al amparo de este **Contrato** ha ejecutado operaciones de naturaleza ilícita, fraudulenta, prohibidas o que vulneren el principio de la buena fe contractual sobre el cual el mismo se fundamenta, **EL BANCO** podrá darlo por terminado en forma inmediata.

**CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA: De la Modificación del Contrato:** En cualquier momento durante la vigencia del presente **Contrato**, **EL BANCO** podrá modificar sus términos y condiciones, así como sus **Anexos**, previa notificación realizada a **EL ESTABLECIMIENTO** con por lo menos treinta (30) días de anticipación a la fecha que se tenga prevista para su entrada en vigencia. Dicha modificación se considerará aceptada por **EL ESTABLECIMIENTO**, sin que sea necesaria la firma de un nuevo contrato, si dentro del plazo de diez (10) días hábiles contados a partir de la notificación aquél no le manifestare a **EL BANCO** su disconformidad o desacuerdo. En caso de disconformidad o desacuerdo con la modificación efectuada por **EL BANCO**, este **Contrato** se considerará terminado.

**CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA: De las Comunicaciones o Notificaciones:** Las notificaciones y demás comunicaciones que estén relacionadas con este **Contrato** podrán ser realizadas por lo que respecta a **EL ESTABLECIMIENTO**: **19.1.-** a la dirección de **EL ESTABLECIMIENTO** registrada en los archivos de **EL BANCO**; **19.2.-** o aquella otra dirección que **EL ESTABLECIMIENTO** designe por escrito para los fines de tales notificaciones, incluyendo de ser el caso el correo electrónico. Las notificaciones o comunicaciones se considerarán debidamente realizadas y legalmente recibidas por **EL ESTABLECIMIENTO**: **a.-** a la fecha que aparezca en los archivos de **EL BANCO** o en los registros de envío del correo que se mantienen en **EL BANCO**, será la presunta fecha de envío; **b.-** la correspondencia que se debe mantener en **EL BANCO** como “correspondencia retenida” se considerará, en caso de duda como entregada en la fecha que aparezca en la misma. **EL ESTABLECIMIENTO** asume bajo su exclusiva responsabilidad la obligación de configurar la bandeja de entrada de su cuenta de correo electrónico, de modo tal que las comunicaciones o notificaciones enviadas por **EL BANCO** por este medio no sean rechazadas, consideradas como “correo basura” o excedan la capacidad disponible. **EL ESTABLECIMIENTO** se obliga a avisar a **EL BANCO** por escrito o por cualquier otro medio, que **EL ESTABLECIMIENTO** y **EL BANCO** previamente convengan, cualquier cambio de dirección. Asimismo, **EL ESTABLECIMIENTO** libera expresamente a **EL BANCO** de cualquier responsabilidad derivada directa o indirectamente de cualquier notificación o comunicación remitida a una dirección que no se corresponda con la vigente (física, correo electrónico), cuando ello sea debido a la falta de aviso oportuno a que refiere esta cláusula. Todas las comunicaciones o notificaciones que hubiere de dirigir **EL ESTABLECIMIENTO** a **EL BANCO** tendrán que realizarse exclusivamente por escrito, y la misma no será válida hasta el tanto **EL BANCO** haya acusado recibo por escrito de dicha notificación, a la dirección siguiente: Edificio Torre de las Américas, Torre B, Piso 10 Punta Pacífica. Ciudad de Panamá. Apartado Postal: 0819-05811.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA: De la los Dispositivos Entregados por EL BANCO:** **EL ESTABLECIMIENTO** será el único responsable por la guarda, custodia y conservación del **Punto de Venta**, o cualquier otro dispositivo entregado por **EL BANCO** en préstamo de uso, de ser el caso. **EL ESTABLECIMIENTO** y **EL BANCO** convienen que los daños y perjuicios que pudieren causarse a éste último como consecuencia de la pérdida, robo, hurto, o extravío del **Punto de Venta** o cualquier otro dispositivo, así como por el deterioro, destrucción



o fallas en su funcionamiento como consecuencia del uso indebido del mismo, **EL ESTABLECIMIENTO** estará obligado a indemnizar a **EL BANCO**. A efectos de estimar el monto de la mencionada indemnización, el daño causado se fijará en el valor que tenga un **Punto de Venta** o el dispositivo de que se trate, nuevo en el mercado para el momento del pago de la misma. **EL ESTABLECIMIENTO** autoriza expresamente a **EL BANCO** a debitar de la cuenta bancaria que en él dispone el monto de la señalada indemnización. Al término de este **Contrato**, **EL ESTABLECIMIENTO** se obliga a devolverle a **EL BANCO** el **Punto de Venta** o el dispositivo de que se trate, en el mismo buen estado en el que con su firma declara haberlo recibido, de ser el caso.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA: De Otras Normas y Procedimientos:** **EL ESTABLECIMIENTO** conviene en ajustarse a las normas y procedimientos que **EL BANCO** le comunique vía electrónica o por escrito, relacionados al uso de las **Tarjetas** por parte de los **Tarjetahabientes** para el pago de los **Bienes y/o Servicios** ofrecidos por **EL ESTABLECIMIENTO** a que este **Contrato** refiere, las cuales formarán parte integrante de la misma, en el entendido que dichas normas y procedimientos podrán ser modificadas en cualquier tiempo por **EL BANCO** cuando necesidades de índole financiero, legal, administrativo, tecnológico u operativo así lo ameriten, para lo cual **EL BANCO** efectuará la respectiva notificación a **EL ESTABLECIMIENTO** con por lo menos treinta (30) días de anticipación a la fecha que se tenga prevista para su entrada en vigencia. Dichas normas y procedimientos se considerarán aceptadas por **EL ESTABLECIMIENTO** sin que sea necesaria la firma de un nuevo **Contrato**, si dentro del plazo de diez (10) días hábiles contados a partir de la notificación, aquél no manifiesta a **EL BANCO** su disconformidad o desacuerdo, supuesto éste en el que a **EL ESTABLECIMIENTO** sólo le asistirá el derecho a dar por terminado el presente **Contrato**. Queda expresamente entendido que **EL BANCO** podrá establecer procedimientos relativos a la generación y/o remisión electrónica de las **Notas de Consumo** a los **Tarjetahabientes**.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA: De las Negociaciones Precedentes:** El presente **Contrato** constituirá el único acuerdo celebrado entre las partes con respecto a la **Afiliación de Establecimiento al Uso de Tarjetas de Crédito y/o Débito** quedando, por consiguiente, sin efecto alguno cualquier otro contrato, negociación o comunicación, escrita u oral, que tuviere por objeto al mismo, celebrado o transmitida con antelación a su firma.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA: De Otras Declaraciones de EL ESTABLECIMIENTO:** **EL ESTABLECIMIENTO** expresamente declara que: **23.1.-** los **Bienes y/o Servicios** que ofrece tienen un origen lícito; por lo tanto, no guardan ninguna relación, directa o indirectamente, con fondos provenientes de actividades ilícitas en general, y específicamente, no provienen de actividades contempladas como delitos o faltas en las Leyes Penales de la República o prohibidas en cualesquiera otra normativa aplicable; **23.2.-** no utilizará los servicios que con la firma de este **Contrato** **EL BANCO** coloca a su disposición para efectuar operaciones con fondos provenientes de actividades ilícitas o en favor de terceros relacionados, directa o indirectamente, con actividades de esa naturaleza; **23.3.-** acepta expresamente que si se llegaren a decretar medidas judiciales y/o extrajudiciales, o cualquier otra acción por parte de un organismo competente que ocasione el bloqueo de la **Cuenta** de **EL ESTABLECIMIENTO**, **EL BANCO** inmediatamente podrá suspender el servicio regulado por este **Contrato**, hasta tanto no se le notifique el levantamiento de dicha medida o acción; **23.4.-** que la **Tienda Virtual** no está incluida en una web o servicio online que desarrolle actividades calificadas como ilícitas en general, y específicamente, actividades contempladas como delitos o faltas en las Leyes Penales de la República de Panamá o prohibidas en cualesquiera otra normativa aplicable; **23.5.-** está en conocimiento de las obligaciones impuestas por los reglamentos e instrucciones de las **Marcas** y se compromete a acatarlas, en cuanto le sean aplicables; **23.6.-** que no ha sido cancelada, ni ha sido sancionado por cualquier otro banco, asociación de tarjetas o procesador de tarjetas bancarias para el procesamiento de **Tarjetas**; y, **23.7.-** autoriza expresamente a **EL BANCO** para que, de conformidad a la legislación aplicable, consulte, suministre o intercambie información con otros bancos, auditores externos, agencias de información o agentes económicos de la localidad o del exterior, relacionada con su historial de crédito y relaciones con acreedores y con **EL BANCO**. Asimismo, **EL BANCO** también queda facultado para recopilar y/o transmitir cualesquiera datos sobre el historial de crédito y relaciones con acreedores de **EL CLIENTE**, a cualesquiera agencias de información de datos, bancos, auditores externos o agentes económicos de la localidad o del exterior, así como para que solicite y obtenga información y documentos relacionados con **EL ESTABLECIMIENTO**, ya sea de oficinas o funcionarios gubernamentales o personas o empresas privadas, tanto nacionales como extranjeras, y por lo tanto exonera expresamente **EL BANCO**, así como a sus compañías afiliadas, subsidiarias, empleados, ejecutivos, directores, dignatarios o apoderados, de cualquier consecuencia o responsabilidad resultante del ejercicio que éste haga del derecho a solicitar o suministrar información, o por razón de cualesquiera autorizaciones contenidas en la presente cláusula. Esta autorización se mantendrá vigente para que **EL BANCO** la ejerza tantas veces como sea necesario, durante todo el tiempo que **EL ESTABLECIMIENTO**, ya sea de oficinas o funcionarios gubernamentales o personas o empresas privadas, tanto nacionales como extranjeras mantenga cualquier tipo de relación bancaria con **EL BANCO**.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA: De los Impuestos:** Cada una de las partes será responsable de pagar los impuestos, tasas o contribuciones y de hacer las retenciones que le correspondan de conformidad con las Leyes que en materia tributaria se encuentren vigentes.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA: Del Principio de la Buena Fe Contractual:** **EL BANCO** y **EL ESTABLECIMIENTO** celebran y se comprometen a cumplir este **Contrato** con sujeción al principio de la buena fe contractual, en atención al cual interpretarán cada una de sus cláusulas y ejecutarán las obligaciones que contraen, observando lo que razonablemente entendieron o pudieron entender, asumiendo conductas funcionales; es decir, no abusivas, respetuosas a los fines éticos, sociales y económicos de los compromisos jurídicos. **EL BANCO** y **EL ESTABLECIMIENTO** se obligan no sólo al cumplimiento de lo expresamente pactado, sino también a asumir todas las consecuencias que de ello se pudieran generar y que de acuerdo a su naturaleza deberán ser satisfechas conforme a la buena

fe, al uso, a la Ley y a las exigencias vigentes de la justicia, no defraudando o abusando de la confianza de la otra parte, guardando siempre fidelidad a lo convenido.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA: De los Títulos de las Cláusulas:** Los títulos de las cláusulas de este **Contrato** han sido aportados con carácter estrictamente referencial y en ningún caso se comprenderá que definen, limitan o afectan el significado, interpretación o alcance de las disposiciones o estipulaciones que contemplan.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉPTIMA: Del Domicilio Especial:** Para todos los efectos y consecuencias derivados de este **Contrato**, **EL BANCO** y **EL ESTABLECIMIENTO** eligen como domicilio especial, único y excluyente de cualquier otro, a la ciudad en donde el mismo ha sido celebrado, a la jurisdicción de cuyos Tribunales declaran expresamente someterse.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA OCTAVA: Del Número de Ejemplares:** Se hace **dos (2)** ejemplar del tenor y a un solo efecto que las partes firman en cada una de sus páginas en señal de conformidad con su contenido, en la ciudad de \_\_\_\_\_, a los ( ) días del mes de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

**EL ESTABLECIMIENTO:**

Firma: \_\_\_\_\_

Nombre(s) y Apellido(s):

Nacionalidad: P E

Documento de Identidad Nro.:

Cargo(s):

Documento que lo faculta:

Huellas Dactilares

Firma: \_\_\_\_\_

Nombre(s) y Apellido(s):

Nacionalidad: P E

Documento de Identidad Nro.:

Cargo(s):

Documento que lo faculta:

Huellas Dactilares

Firma: \_\_\_\_\_

Nombre(s) y Apellido(s):

Nacionalidad: P E

Documento de Identidad Nro.:

Cargo(s):

Documento que lo faculta:

Huellas Dactilares

**EL BANCO:**

Firma: \_\_\_\_\_

Nombre(s) y Apellido(s):

Nacionalidad: P E

Documento de Identidad Nro.:

Cargo(s):

Huellas Dactilares