

# ACUERDO DE SERVICIOS DE PROCESAMIENTO DE PAGOS PARA EL COMERCIO

**INSTRUCCIONES:** Complete toda la información solicitada, firmela, féchala y devuelva a la INSTITUCION FINANCIERA ADQUIRIENTE. Yo (Nosotros), el comercio, certifico al firmar y devolver este formulario a la INSTITUCION FINANCIERA ADQUIRIENTE DEL SISTEMA YPAYME, que yo (nosotros) he leído y estoy de acuerdo con los términos y condiciones que figuran en el Contrato de Comercio de Servicio Electrónico.

## INFORMACION DE LA EMPRESA

Nombre Legal del Negocio \_\_\_\_\_ Nombre del Comercio o Negocio \_\_\_\_\_ www. \_\_\_\_\_ Sitio Web \_\_\_\_\_  
Dirección Principal \_\_\_\_\_ Suite No \_\_\_\_\_ (Ciudad) Provincia/ Estado País \_\_\_\_\_ Código Postal \_\_\_\_\_  
N° de teléfono \_\_\_\_\_ N° de fax : \_\_\_\_\_ E-Mail \_\_\_\_\_ Numero de Ubicaciones o Agencias \_\_\_\_\_  
Tipo de Negocio:  Corporación  Responsabilidad limitada  Único propietario  Beneficio Asociación  Sociedad

Categoría de negocios y Actividad del negocio:  
El Negocio Opera Horas  9-5  7-11  24 horas DIAS  Lunes-Viernes  7 Días Zona horario E  C  M  P

Registro sociedad RTU No. \_\_\_\_\_ Fecha de Apertura \_\_\_\_\_

Empresa de servicios financieros/Remedadora de efectivo Licencia N° Estimación de negocios en línea en Guatemala Q:  Q 50.000  Q 100.000  Q 250.000  Q 500.000  Quetzales más de Q 1 Millón

## Propietario / Información del Representante Legal (s) Propietario con + 51 %

Nombre completo Rep. Legal \_\_\_\_\_ Posición % Participación \_\_\_\_\_ % empresa \_\_\_\_\_ Fecha de nacimiento \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Número No. ID, \_\_\_\_\_ licencia de conducir \_\_\_\_\_

Dirección Principal \_\_\_\_\_ Ciudad Estado \_\_\_\_\_ Provincia \_\_\_\_\_ Código Postal \_\_\_\_\_ Teléfono \_\_\_\_\_ E-Mail \_\_\_\_\_

Tipo de tienda: venta por menor  Restaurante  Etiqueta  Caja Registradora  Puertas de vidrio  POS Material: botones  Plumas  Camiseta  Pantallas  Otros

## CUENTA DE LIQUIDACION DEL "AGENTE/COMERCIO/COMERCIOS"- Autorización de Crédito/Debito

Yo el comercio (nosotros), reconozco y entiendo que soy la única persona que va a gestionar y controlar mi cuenta bancaria en la INSTITUCION FINANCIERA ADQUIRIENTE. Únicamente Yo voy a acreditar o debitar (en o de) la cuenta bancaria. Cuando fondee o acredite en mi cuenta bancaria, los fondos serán transferidos de otros bancos a la cuenta de la INSTITUCION FINANCIERA ADQUIRIENTE. Cuando me acrediten y al hacer efectivo mi Liquidación, los fondos serán transferidos o retirados por el representante legal o propietario del negocio desde la cuenta bancaria en la INSTITUCION FINANCIERA ADQUIRIENTE a mis cuentas en otras instituciones bancaria; Cuando retire mis Liquidación de la Cuenta bancaria en la INSTITUCION FIANCIERA ADQUIRIENTE, los fondos serán retirados o transferidos desde la cuenta en la INSTITUCION FINANCIERA ADQUIRIENTE establecida en Guatemala a otras cuentas de Banco de mi Negocios. Yo (nosotros) autorizo a la INSTITUCION FINANCIERA ADQUIRIENTE en forma regular acredite a mi cuenta bancaria indicada más abajo. Yo (Nosotros) reconozco que el origen de las transacciones a mi cuenta son generadas por ventas o servicios realizados y debe cumplir con las disposiciones de la ley. Esta autorización permanecerá en pleno vigor y efecto hasta que sea cancelada por mí, al proporcionar una notificación por escrito a la INSTITUCION FINANCIERA ADQUIRIENTE. Para instruir dar fin a las transacciones.

Nombre del bacno: \_\_\_\_\_ Telefono: \_\_\_\_\_ Coreeo electronico: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_ Ciudad: \_\_\_\_\_ Estado / Provincia: \_\_\_\_\_ Código Postal: \_\_\_\_\_

Número de cuenta: \_\_\_\_\_

- Yo (nosotros) el "Agente/comercio", ACEPTO Que todas mis liquidaciones sean acreditadas a mi cuenta en LA INSTITUCION FINANCIERA ADQUIRIENTE como mi institución financiera.  
 O YO ACEPTO que emitan cheque a nombre de mi comercio.

Yo (nosotros) el "Agente/comercio", bajo pena de perjurio certifica a LA INSTITUCION FINANCIERA ADQUIRIENTE, que proporcione la información contenida en esta solicitud y cualquier otra información que LA INSTITUCION FINANCIERA ADQUIRIENTE en apoyo de esta aplicación son verdaderas, correctas y no contienen información falsa y/o información engañosa. Yo (Nosotros) autorizo a LA INSTITUCION FINANCIERA ADQUIRIENTE. para obtener información acerca de mí / nosotros (es decir, el comercio) de cualquier agencia de informes de crédito, o la recopilación de información de otra organización. Yo (nosotros) autorizamos el consentimiento adicional para que se examinen, nuestras declaraciones mensuales y anuales, por la Oficina de Regulación Financiera, cuando sea necesario.

Firma del solicitante: \_\_\_\_\_ Título \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_

Firma solicitante

Firma empleado

Firma quien autorizo

## CONTRATO DE AFILIACION

Este contrato es un contrato de afiliación entre el "El Afiliado/comercio" con "LA INSTITUCION FINANCIERA ADQUIRIENTE" para recibir instrumentos de pago.

Este acuerdo es para aceptar y procesar/transacciones electrónicamente o con presencia física del Cuenta/tarjetahabiente y que se celebre entre el firmante de la solicitud del formulario de "ACUERDO DE SERVICIOS DE RPOCESAMIENTO DE PAGOS", al inicio de este Acuerdo, denominado el Afiliado/comercio como el "Agente/comercio" y "LA INSTITUCION FINANCIERA ADQUIRIENTE".

Las disposiciones del presente Acuerdo se aplicarán a cada proceso de transacción del "Agente/comercio" a través de los Servicio Electrónico seleccionado en el formulario de firma de este Acuerdo a cambio el PROPIETARIO DEL PROGRAMA, a través de LA INSTITUCION FINANCIERA ADQUIRIENTE prestara los servicios solicitados por el "Agente/comercio", cuando sea necesario, para lo cual el "Agente/comercio" está de acuerdo con el siguiente:

### 1. DEFINICIONES

En este Contrato, los siguientes términos tendrán los significados siguientes:

La frase **USUARIO AUTORIZADO**, como se usa aquí, es un titular de la cuenta/tarjeta, cuyo nombre y/o la firma aparece en la cuenta/tarjeta.

El término de **CUENTA/TARJETAS**, como se usa aquí es una cuenta/tarjeta YPAYME válida y vigente u otra cuenta/tarjeta que LA INSTITUCION FINANCIERA ADQUIRIENTE podrá designar en su momento como una cuenta/tarjeta autorizada para su uso en el sistema teniendo el logo, estilos comerciales, y las características de seguridad.

El término **TITULAR DE LA CUENTA/TARJETA**, como se usa aquí, es la persona o entidad que haya sido aprobado por LA INSTITUCION FINANCIERA ADQUIRIENTE y cuyo nombre esté grabado o impreso en la cuenta/tarjeta, y en el caso de las cuenta/tarjetas temporal, provisional o limitada, la persona o entidad que posea una cuenta/tarjeta de pago.

El término **CLIENTE** como se usa aquí es un usuario o titular autorizado.

La frase **CUENTA/TARJETA DIRECTPAY o EVALLET** como se usa aquí, es una cuenta/tarjeta válida y vigente emitida por cualquier institución participante en el Programa de DirectPay YPAYME.

La frase **PROGRAMA DIRECTPAY**, como se usa aquí, se refiere al Programa de coemisión con LA INSTITUCION FINANCIERA ADQUIRIENTE que permite a los clientes a comprar bienes y servicios de un "Agente/comercio". En el marco del Programa DirectPay, el uso de la cuenta/tarjeta DirectPay para una venta crea un débito directo en-línea a la cuenta financiada por el titular de la cuenta/tarjeta.

La frase **SERVICIOS ELECTRÓNICOS**, como se usa aquí, se refiere a los Servicios Electrónicos de enlace EC seleccionados en el formulario de firma de este Acuerdo, un servicio que automáticamente autoriza las transacciones a través de un dispositivo del punto de venta (VPOS) y que también puede permitir a un "Agente/comercio" capturar los datos de un proyectos de una Transacciones.

La frase, **PAGO INMEDIATO**, como se utiliza aquí significa, la transferencia inmediata a la cuenta del Afiliado/comercio, en relación a una venta realizada por el Afiliado/comercio.

La frase **NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL (PIN)** es un código confidencial que contiene entre 4 y 12 caracteres, que sólo conoce el titular de la cuenta/tarjeta, y que se utiliza para autenticar la identidad del titular de la cuenta/tarjeta y activar Transacciones con Cuenta/tarjeta DirectPay en el punto de venta.

La frase **Device Service Point-of-Sale (s) (POS)** y el **dispositivo (computadora, tablet, telefono inteligente u otro (s))** tal como se utiliza aquí, se refiere al dispositivo electrónico situado en el punto de venta de un "Agente/comercio", para acceder a la EC-link Servicio Electrónico. De acuerdo a las necesidades especiales de los negocios del "Agente/comercio", el dispositivo VPOS puede ser:

- un dispositivo de pantalla de mensajes
- un dispositivo que lee la información de la banda magnética de una cuenta/tarjeta
- para el servicio de débito, un teclado (PIN PAD) que permite al cliente introducir el PIN durante las operaciones, y
- una impresora opcional.

La frase **Venta** es la venta, el alquiler o arrendamiento de bienes o servicios por parte del "Agente/comercio".

La frase **EC-link Servicios Electrónicos** se compone de los siguientes servicios de procesamiento de transacciones electrónicas que LA INSTITUCION FINANCIERA ADQUIRIENTE proporciona al "Agente/comercio":

a) Autorización automática es un servicio que permite al "Agente/comercio" utilizar un dispositivo VPOS para obtener electrónicamente las autorizaciones de transacciones. Los datos de transacción serán capturados para la plataforma YPAYME y otras transacciones que hayan sido autorizados a través de un dispositivo de punto de venta, siempre que los arreglos especiales se han hecho por YPAYME y LA INSTITUCION FINANCIERA ADQUIRIENTE con el emisor de la cuenta/tarjeta correspondiente. Operaciones del "Agente/comercio" serán acreditadas electrónicamente a la cuenta del "Agente/comercio" identificado en el Formulario de Firma.

b) DirectPay hace un cargo directo en línea o de débito a la cuenta de fondos del titular de la cuenta/tarjeta, para pagar a un "Agente/comercio" los bienes o servicios adquiridos por un cliente.

El Plazo de la operación, como se usa aquí, se refiere a cualquier venta que se paga con una cuenta/tarjeta o cualquier ajuste o cambio de que se le atribuye a una cuenta/tarjeta de pago.

### 2. TERMINOS DE USO

a) "Agente/comercio" se compromete a procesar transacciones de cuenta/tarjetas y transacciones de cuenta/tarjetas DirectPay electrónicamente con un software POS(s) por medio de una computadora y LA INSTITUCION FINANCIERA ADQUIRIENTE/YPAYME se comprometen a procesar tales transacciones con cuenta/tarjeta y transacciones de cuenta/tarjetas DirectPay para el "Agente/comercio", de conformidad con el presente Acuerdo, políticas y procedimientos de YPAYME.

b) Cuando el "Agente/comercio" acepta cuenta/tarjetas DirectPay, el "Agente/comercio" se compromete a mantener la confidencialidad del PIN del cliente en todo momento y nunca solicitará el PIN del cliente. El "Agente/comercio" también se compromete a situar el PIN pad de una manera que minimice el riesgo de divulgación cuando el cliente ingresa el PIN.

c) El "Agente/comercio" se compromete a mantener la "copia "Agente/comercio"" o "Copia Merchant" de cada proyecto concluido, las ventas y bono de crédito y otros documentos relativos a las transacciones DirectPay por un mínimo de cinco años desde la fecha de la transacción. Además. El "Agente/comercio" entiende que el hecho de mantener los registros puede resultar en una reversión de la transacción en los casos en que un cliente se oponga a la transacción.

d) El "Agente/comercio" de acuerdo con sus registros que reflejan si una transacción se ha realizado y LA INSTITUCION FINANCIERA ADQUIRIENTE/YPAYME cuente con los registros de datos de los detalles de cualquier transacción de cuenta/tarjeta DirectPay o transacción de cuenta/tarjeta se considerará correcta y vinculante sobre el "Agente/comercio" en ausencia de evidencia.

### 3. CARACTERISTICAS DE SEGURIDAD

El "Agente/comercio" se compromete a respetar procedimientos y examinar todas las cuenta/tarjetas presentadas por los titulares de la cuenta/tarjeta para asegurarse de que cada cuenta/tarjeta tiene las características de seguridad, que YPAYME considere necesario para ser considerada válida. LA INSTITUCION FINANCIERA ADQUIRIENTE/YPAYME notificará periódicamente al "Agente/comercio" de estos procedimientos y funciones.

### 4. TASAS Y CARGOS

a. Comisión Por concepto de reembolso a "LA INSTITUCION FINANCIERA ADQUIRIENTE" por servicios prestados, "El Afiliado/comercio" acepta pagar una tasa de descuento denominada comisión de adquirencia, la cual será equivalente a un \_\_\_\_\_% sobre el total facturado. La Comisión será descontada de la facturación antes de reembolsársela a "El Afiliado/comercio" de acuerdo a la cláusula de Reembolso de Ventas.

b. Plazo de Pago "LA INSTITUCION FINANCIERA ADQUIRIENTE" le reembolsará la facturación a "El Afiliado/comercio" inmediatamente, cargada en su cuenta en LA INSTITUCION FINANCIERA ADQUIRIENTE.

c. El Comercio debe haber fondos suficientes en la cuenta de liquidación del Comercio; y El Comercio autoriza a debitar de la cuenta de liquidación que tiene con LA INSTITUCION FINANCIERA ADQUIRIENTE. Cuando este recibe efectivo del cliente que sera a una cuenta/tarjeta.

d. Los cargos que figuran en el listado de las tarifas están sujetos a cambios Y LA INSTITUCION FINANCIERA ADQUIRIENTE puede, a su entera discreción, modificar estos cargos con 30 días de aviso previo por escrito.

### 5. TASA DE DESCUENTO

La tasa de descuento aplicable a las operaciones será determinada por el volumen neto anual del año natural anterior del "Agente/comercio", de transacciones y montos. "Volumen neto anual del año natural anterior de transacciones y cantidades" El término empleado en el presente Acuerdo se entenderá el número total de transacciones de todos los titulares de cuenta/tarjetas, pagadas por LA INSTITUCION FINANCIERA ADQUIRIENTE al "Agente/comercio" durante el año natural anterior en virtud del presente Acuerdo, con deducción de los créditos y las imputaciones vuelta por LA INSTITUCION FINANCIERA ADQUIRIENTE de conformidad con la disposiciones del presente recurso. La tasa de descuento se ajustará en el primer día del mes siguiente a la fecha de inicio en el que el "Agente/comercio" solicitó el servicio, de cada año, sobre la base del volumen de pagos efectuados por LA INSTITUCION FINANCIERA ADQUIRIENTE al "Agente/comercio" durante el año natural anterior. Si el "Agente/comercio" es propietario y opera dos o más establecimientos, la tasa de descuento se determinará sobre la base del volumen anual neto acumulado de pagos a los establecimientos en el agregado. Hasta el aniversario de la fecha de inicio del "Agente/comercio" después del primer año completo de la participación del "Agente/comercio" en el Servicio Electrónico

LA INSTITUCION FIANCIERA/YPAYME, la tasa de descuento aplicable al establecimiento de "Agente/comercio" (s) en el marco del plan de arreglo de pago inmediato será el tipo especificado en el formulario de la firma del presente Acuerdo.

### 6. CUENTA DE LIQUIDACION

"Agente/comercio" se compromete a aperturar y mantener una cuenta para liquidación de cuenta/tarjeta de YPAYME en LA INSTITUCION FINANCIERA ADQUIRIENTE, sin perjuicio de cargos y condiciones habituales de LA INSTITUCION FINANCIERA ADQUIRIENTE. En las transacciones realizadas con el software VPOS en COMPUTADORA, TABLE O TELEFONO INTELIGENTE para obtener la autorización y la captura de datos de la transacción, al recibir la información de la transacción desde el procesador de datos, la cuenta del Comerciante recibirá un crédito por el importe de la compra y la cuenta del Cuenta/tarjetahabiente un débito, y el importe de la operación de crédito se refleja en los datos del procesador, según sea aprobado. Todas las cifras de depósitos están sujetas a auditoría final de LA INSTITUCION FINANCIERA ADQUIRIENTE. Si hubiera algún error, en cargo o abono en cuenta del "Agente/comercio", sin previo aviso, por cualquier deficiencia o exceso.

### 7. OPCION DE DEPÓSITO DIRECTO

El "Agente/comercio" podrá elegir una de las opciones de depósito directo marcando una de las casillas en el formulario de la firma del presente Acuerdo o por notificación escrita a LA INSTITUCION FINANCIERA ADQUIRIENTE en cualquier momento. En el caso el "Agente/comercio" deja de seleccionar una opción de depósito directo o cheque, se considerará aplicar la opción de pago Depósito de abono en la cuenta bancaria del "Agente/comercio" con ocho (8) días hábiles bancarios. Los créditos serán transferidos por LA INSTITUCION FINANCIERA ADQUIRIENTE a la cuenta del "Agente/comercio" (como se define aquí) por lo general en el número de días hábiles bancarios indicado para la opción, tras la recepción y confirmación como se refleja en el procesador de datos, antes de que el cierre de las operaciones en cualquier día hábil en particular (Lunes a viernes, excepto días festivos). Si la cuenta del "Agente/comercio" no es con un banco Afiliado/comercio a PAYNEXUS, puede tomar más tiempo para que el depósito se acredite a la cuenta del "Agente/comercio". El "Agente/comercio" puede cambiar la opción de depósito directo seleccionado en cualquier momento mediante notificación por escrito a LA INSTITUCION FINANCIERA ADQUIRIENTE.

a) Transferencias: Si el "Agente/comercio" ha seleccionado una opción de depósito directo con una tasa de transferencia, el "Agente/comercio" se compromete a pagar a LA INSTITUCION FINANCIERA ADQUIRIENTE una tasa de transferencia de Q 5.00 por cada depósito transferido a la cuenta del "Agente/comercio". Las tarifas se calculan sobre todos los depósitos transferidos sobre la base de la expresión según la selección de la opción de depósito directo y se deducirá de la cuenta del "Agente/comercio" en el momento de la transferencia. Las comisiones de servicios y su aplicabilidad a diferentes opciones de este servicio se pueden cambiar de vez en cuando por LA INSTITUCION FINANCIERA ADQUIRIENTE, a su sola discreción. Un aviso por escrito del cambio será enviado al "Agente/comercio" por lo menos treinta (30) días antes de la fecha efectiva del cambio.

b) Mantener una cuenta: Cuenta de depósito del "Agente/comercio", el "Agente/comercio" que designe en el formulario de la firma del presente Acuerdo, es la cuenta a la cual se efectuarán los pagos a la ("Cuenta") y se registrá por el acuerdo de la cuenta del "Agente/comercio" en la institución en la que tiene la cuenta el "Agente/comercio". El "Agente/comercio" debe notificar a LA INSTITUCION FINANCIERA ADQUIRIENTE de cualquier cambio en la cuenta del "Agente/comercio" o "Agente/comercio"s, del cambio de las instituciones financieras. La notificación de los cambios debe ser enviada directamente a LA INSTITUCION FINANCIERA ADQUIRIENTE Departamento de Servicios a Establecimientos. Si los cambios que efectúa el "Agente/comercio" o cancela su cuenta sin notificar a LA INSTITUCION FINANCIERA ADQUIRIENTE por escrito treinta (30) días de anticipación, LA INSTITUCION FINANCIERA ADQUIRIENTE podrá, a opción de LA INSTITUCION FINANCIERA ADQUIRIENTE, dejar de participar al "Agente/comercio" de los servicios de depósito directo inmediatamente sin previo aviso.

c) Acceso a la Cuenta: El "Agente/comercio" está de acuerdo en que LA INSTITUCION FINANCIERA ADQUIRIENTE pueden tener acceso directo a la cuenta, la ubicación y el número de las que se enumeran en el formulario de la firma del presente Acuerdo, y el "Agente/comercio" autorizan expresamente LA INSTITUCION FINANCIERA ADQUIRIENTE al crédito de la Cuenta. Esta autorización se aplicará a todos los importes contemplados en el presente Acuerdo, y como resultado de la conducta habitual de "Agente/comercio" de negocios con LA INSTITUCION FINANCIERA ADQUIRIENTE, incluso si una transacción está relacionada con un depósito que no sea un depósito directo en virtud del presente Acuerdo.

d) Renuncia a la notificación previa: El "Agente/comercio" renuncia a cualquier obligación de notificación previa por LA INSTITUCION FINANCIERA ADQUIRIENTE de cualquier crédito que LA INSTITUCION FINANCIERA ADQUIRIENTE puede aplicarse a la Cuenta. LA INSTITUCION FINANCIERA ADQUIRIENTE proporcionará al "Agente/comercio" con documentación razonable de dichos créditos dentro de los 30 días naturales.

e) Créditos incorrectamente aplicados: Si algún crédito se hace incorrectamente a la cuenta por cualquier motivo durante la participación del "Agente/comercio" en el servicio de cuenta/tarjeta electrónica, El "Agente/comercio" autoriza LA INSTITUCION FINANCIERA ADQUIRIENTE y LA INSTITUCION FINANCIERA ADQUIRIENTE tiene el derecho de tener una transacción revertida. LA INSTITUCION FINANCIERA ADQUIRIENTE no será responsable de posibles errores u omisiones que no sean para corregir tal error o equivocación. En ningún caso LA INSTITUCION FINANCIERA ADQUIRIENTE serán responsables ante "Agente/comercio" de ningún daño, incluyendo, sin limitación, daños incidentales y consecuentes, que no sean las derivadas de las obligaciones o responsabilidades en virtud del presente Acuerdo.

## 8. PROCESAMIENTO DE TRANSACCIONES CON CUENTA/TARJETAS DIRECT PAY.

- a) El “Agente/comercio” aceptan cuenta/tarjetas DirectPay, y acuerda lo siguiente:
- i. Sera para vender productos o prestar servicios para el cliente a precios que no sean incrementados por el “Agente/comercio” de los que sean publicado de tales productos o servicios.
- ii. No imponer ninguna tasa u otros cargos por el uso de un DirectPay como pago.
- iii. No establecer un límite mínimo en quetzales en transacciones de cuenta/tarjeta DirectPay.
- iv. No revelar datos que no es visible en una cuenta/tarjeta y que está codificada en la pista 2 de la banda magnética de una cuenta/tarjeta para fines distintos a completar una transacción DirectPay.
- b) El “Agente/comercio” acuerda dar una copia del recibo impreso al Cliente.
- c) Si la impresora no está en funcionamiento y el dispositivo POS se ha procesado con éxito la transacción, el “Agente/comercio” está de acuerdo con el siguiente:
- i. proveer al Cliente con un registro alternativo, como un recibo que muestra el número de cuenta en relieve en la Cuenta/tarjeta DirectPay, para indicar que el pago que se hizo con la cuenta/tarjeta, o para revertir la transacción si el cliente solicita al “Agente/comercio” de hacerlo; y
- ii. dar una copia de la factura completa al Cliente.

## 9. RELACIONES CON LOS CLIENTES

- a) “Agente/comercio” se compromete a resolver todas los reclamos de los clientes y las disputas relacionadas con una transacción de cuenta/tarjeta DirectPay directamente con el cliente.
- b) El “Agente/comercio” esta de acuerdo en que LA INSTITUCION FINANCIERA ADQUIRIENTE no es responsable de la atención y servicio a las consultas de los clientes, quejas y peticiones con respecto a los bienes y servicios adquiridos con una cuenta/tarjeta o cuenta/tarjeta DirectPay.
- c) Si un cliente deja inadvertidamente una cuenta/tarjeta DirectPay en las instalaciones del “Agente/comercio”, el “Agente/comercio” se compromete a devolver inmediatamente la cuenta/tarjeta del cliente. Si el cliente no reclama la cuenta/tarjeta dentro de 24 horas, el “Agente/comercio” se compromete a destruir la cuenta/tarjeta (por ejemplo, cortar la cuenta/tarjeta por la mitad) y entregarla a LA INSTITUCION FINANCIERA ADQUIRIENTE tan pronto como sea posible.

## 10. PUNTO DE VENTA DE EQUIPO

- a) LA INSTITUCION FINANCIERA ADQUIRIENTE/YPAYME se compromete a proveer al “Agente/comercio” con el TPV Virtual/Sistema KIOSK "V-POS", que se instalará en la computadora del “Agente/comercio”, o Dispositivo POS (s) solicitado por el comercio en el Formulario de Firma de este Acuerdo para procesar transacciones electrónicamente.
- b) LA INSTITUCION FINANCIERA ADQUIRIENTE/YPAYME se compromete a mantener, el V-POS o dispositivo (s) que el “Agente/comercio” utiliza para procesar transacciones en el negocio del “Agente/comercio” en buenas condiciones en la vigencia de este Acuerdo.
- c)El “Agente/comercio” esta de acuerdo en que LA INSTITUCION FINANCIERA ADQUIRIENTE, tendrán acceso pleno y libre en el dispositivo VPOS/POS (s) y otro sistema o equipo que el “Agente/comercio” obtenga de LA INSTITUCION FINANCIERA ADQUIRIENTE, durante horas de oficina razonables para fines de mantenimiento.
- d)El “Agente/comercio” acuerda; que el “Agente/comercio” no permitirá que personas que no sean empleados autorizado de LA INSTITUCION FINANCIERA ADQUIRIENTE ajustar, reparar, o mantener el dispositivo POS (s). No hay condiciones ni garantías de calidad o idoneidad Aceptable para este fin.
- e)El “Agente/comercio” se compromete a instalar Internet o un equipo de teléfono o para hacer cualquier modificación al equipo telefónico existente que pueda ser necesaria para instalar y operar el dispositivo V-POS (s).El “Agente/comercio” se compromete a pagar el costo de la Internet y la instalación de la línea telefónica y mantenimiento, que sea o pueda ser necesario para apoyar el Servicio Electrónico. El “Agente/comercio” también proporcionará la adecuada corriente eléctrica necesaria para funcionar, y un lugar adecuado para instalar el dispositivo POS (s).
- f)El “Agente/comercio” se compromete a no suprimir o reubicar el dispositivo POS (s) u otro equipo que LA INSTITUCION FINANCIERA ADQUIRIENTE ofrece desde el lugar designado en el Formulario de Firma, a menos que el “Agente/comercio” haya obtenido el consentimiento previo por escrito de la remoción o reubicación de LA INSTITUCION FINANCIERA ADQUIRIENTE. El “Agente/comercio” es responsable de todos los gastos de reubicación. El “Agente/comercio” se compromete a no subarrendar o no renunciar a la posesión del dispositivo POS (s) a menos que haya obtenido el consentimiento previo por escrito LA INSTITUCION FINANCIERA ADQUIRIENTE.

## 11. RESPONSABILIDADES DEL COMERCIANTES

- a)El “Agente/comercio” se compromete a mostrar claramente las etiquetas y señales estándar que LA INSTITUCION FINANCIERA ADQUIRIENTE/YPAYME ofrece al “Agente/comercio” para demostrar que el “Agente/comercio” acepta cuenta/tarjetas DirectPay.
- b) El “Agente/comercio” se compromete a obtener de LA INSTITUCION FINANCIERA ADQUIRIENTE previa aprobación por escrito antes utiliza algún tipo de publicidad para el negocio del “Agente/comercio”, que incluye el nombre LA INSTITUCION FINANCIERA ADQUIRIENTE/YPAYME o logotipo, o el nombre DirectPay YPAYME, o toda representación de éstos. Cuando el “Agente/comercio” sí incluye estos nombres o logos, El “Agente/comercio” podrá utilizarlos sólo para demostrar que el “Agente/comercio” acepta cuenta/tarjetas DirectPay, YPAYME respalda ninguno de los productos o servicios del “Agente/comercio”.
- c) El “Agente/comercio” se compromete a no alterar las marcas comerciales, nombres comerciales, marcas de diseño, o los logotipos de ninguna manera.
- d)El “Agente/comercio” no imprimirá, depositara electrónicamente, transmitirá o procesara las transacciones resultantes de las mercancías vendidas o servicios prestados (o que supuestamente ha sido vendido o realizado) por partes distintas del “Agente/comercio”.
- e)El “Agente/comercio” se compromete a no divulgar o remitir cualquier información a terceros de la cuenta o formas que acredite dicha información.
- f) El “Agente/comercio” se compromete a cumplir con las directrices de funcionamiento de LA INSTITUCION FINANCIERA ADQUIRIENTE/YPAYME que emitirá al “Agente/comercio” de vez en cuando.
- g)El “Agente/comercio” esta de acuerdo en que LA INSTITUCION FINANCIERA ADQUIRIENTE/YPAYME puede obtener toda la información comercial y crediticia que LA INSTITUCION FINANCIERA ADQUIRIENTE/YPAYME considere oportunas en relación con el “Agente/comercio”.El “Agente/comercio” también permitirá a LA INSTITUCION FINANCIERA ADQUIRIENTE/YPAYME pueda proporcionar información acerca del “Agente/comercio” a terceros, tales como a otras instituciones financieras.
- h) El “Agente/comercio” conviene en suministrar a LA INSTITUCION FINANCIERA ADQUIRIENTE con los estados financieros verdaderos y completos e información acerca de los asuntos del “Agente/comercio”, o Afiliado/comercios del “Agente/comercio”, como LA INSTITUCION FINANCIERA ADQUIRIENTE ocasionalmente pueden solicitar.

## 12. INDEMNIZACION

- a) El “Agente/comercio” acuerda que es el único responsable de la exactitud e integridad de la información del “Agente/comercio” que suministro a LA INSTITUCION FINANCIERA ADQUIRIENTE/YPAYME, incluida la información facilitada en el formulario de la firma del presente Acuerdo. El “Agente/comercio” deberá indemnizar y mantener indemne a LA INSTITUCION FINANCIERA ADQUIRIENTE/YPAYME de toda pérdida o responsabilidad que LA

INSTITUCION FINANCIERA ADQUIRIENTE/YPAYME puede estar sujeto en relación con cualquier reclamación derivada de la inexactitud o carácter incompleto de la información.

- b) El “Agente/comercio” se compromete a indemnizar y mantener LA INSTITUCION FINANCIERA ADQUIRIENTE/YPAYME indemne de cualquier reclamación de cualquier Cliente que surjan de un Transacciones con Cuenta/tarjeta DirectPay derivados de cualquier error, negligencia o hecho ilícito del “Agente/comercio”, o de sus empleados o “Agente/comercio”s.
- c) LA INSTITUCION FINANCIERA ADQUIRIENTE/YPAYME no será responsable por los daños directos, indirectos o consecuentes incurridos por el “Agente/comercio” que se derivan de la terminación del presente Acuerdo.
- d) LA INSTITUCION FINANCIERA ADQUIRIENTE/YPAYME no será responsable por los daños directos, indirectos o consecuentes incurridos por el “Agente/comercio” que puede surgir, por alguna razón, que no pueda realizar alguna o ninguna parte del Servicio Electrónico, o si hay algún error en el funcionamiento de la Servicio Electrónico. Que este fuera del control razonable o que surja si el dispositivo POS (s) deja de funcionar o funciona incorrectamente.
- e) LA INSTITUCION FINANCIERA ADQUIRIENTE/YPAYME, en ningún caso, será responsable por los actos u omisiones o de cualquier tercero parte del “Agente/comercio”.
- f) LA INSTITUCION FINANCIERA ADQUIRIENTE/CARD1 no representa ni garantiza que el Servicio Electrónico estará disponible para procesar las transacciones en momentos determinados.
- g) YPAYME se reserva el derecho de suspender o anular completamente cualquier parte del servicios, en cualquier momento, sin previo aviso al Comerciante.

## 13. CESION

Este Acuerdo será vinculante para las partes, sus herederos, sucesores y cesionarios, a condición, sin embargo, que el “Agente/comercio” no podrá asignar este Acuerdo sin el consentimiento previo por escrito LA INSTITUCION FINANCIERA ADQUIRIENTE/CARD1.

## 14. PROCEDIMIENTOS

- a) YPAYME puede, de vez en cuando, utilizar instrucciones por escrito acerca de los procedimientos operativos que el “Agente/comercio” deba seguir y las formas prescritas que el “Agente/comercio” debe utilizar para llevar a cabo este acuerdo. Estas indicaciones y la duración de estas formas son vinculantes al “Agente/comercio” que la recibe, a menos que el “Agente/comercio” decida notificar inmediatamente a LA INSTITUCION FINANCIERA ADQUIRIENTE/YPAYME que está terminando el Acuerdo.
- b) LA INSTITUCION FINANCIERA ADQUIRIENTE/YPAYME puede, de vez en cuando, a sola discreción, modificar el presente Convenio o en cualquier horario o anexo que forma parte de este Acuerdo dando 30 días naturales al aviso por escrito al “Agente/comercio”.
- c) El “Agente/comercio” se compromete a cumplir con todas las políticas y procedimientos relacionados con el lavado de dinero y financiamiento al terrorismo, y participar en un entrenamiento IVE/BSA/AML, que es necesario para cumplir con todas las leyes estatales aplicables y regulaciones relacionadas con la lucha contra el lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo, incluyendo, sin limitación, la Ley de Secreto Bancario y la Ley Patriota de los EE.UU., u la Ley de IVE en Guatemala.

## 15. TERMINACION

- a) El presente Acuerdo entrará en vigor en la fecha indicada en el formulario de firma y permanecerá en pleno vigor y efecto a menos que cualquiera de las partes lo rescinda mediante notificación por escrito con 30 días de calendario de la denuncia a la otra parte.
- b) Las obligaciones de ambas partes para cualquier transacción completada en o antes de la fecha de la terminación del servicio de terminación.
- c) LA INSTITUCION FINANCIERA ADQUIRIENTE/YPAYME podrá denunciar el presente Acuerdo y retener los depósitos en la cuenta de liquidación del comerciante, sin previo aviso al “Agente/comercio”, si el “Agente/comercio” se declara insolvente o en quiebra o si el “Agente/comercio” infrinja cualquier plazo del Acuerdo.
- d) En caso de terminación de este Acuerdo por cualquier razón, el “Agente/comercio” devolverá todos los equipos, formularios y otros materiales de apoyo de la marca, el nombre YPAYME o el logotipo o el nombre YPAYME DirectPay o logotipo, y toda representación de YPAYME sin demora.
- e) Tras la denuncia, el “Agente/comercio” está de acuerdo en que el “Agente/comercio” no representará a ese comerciante de Cuenta/tarjetas DirectPay de YPAYME y/o enlace de servicio electrónico.

## 16. NOTIFICACIONES LA INSTITUCION FINANCIERA ADQUIRIENTE/YPAYME

LA INSTITUCION FINANCIERA ADQUIRIENTE/YPAYME entregará personalmente o transmitirá electrónicamente o por correo, los avisos al “Agente/comercio” a la dirección indicada en el Formulario de servicio. Y se considerará que el “Agente/comercio” ha recibido cualquier aviso enviado por correo al tercer día hábil siguiente a la fecha de envío. Aunque el “Agente/comercio” argumente no haber recibido ningún aviso de transmisión por vía electrónica.

**17. LEY** Para la resolución de cualquier problema que surja en la interpretación o aplicación del presente contrato será competente el Juez del domicilio del “Agente/comercio”.

## 18. INFORMACIÓN

“El Afiliado/comercio” acepta que la información de su negocio en poder de la LA INSTITUCION FINANCIERA ADQUIRIENTE, sea comunicada a YPAYME Inc. así como a cualquier otra organización encargada de velar por el funcionamiento de Cuenta/tarjetas de pago. El cliente, sea cuenta/tarjetahabiente, comercio Afiliado/comercio u otro equivalente, manifiesta expresamente su anuencia para que LA INSTITUCION FINANCIERA ADQUIRIENTE pueda compartir la información que suministra para el cumplimiento de los objetivos de este contrato. El cliente indica que la presente autorización la hace conociendo el alcance de sus manifestaciones, las cuales son de carácter irrevocable y por tiempo indefinido. La posibilidad de compartir información, se mantendrá incluso aún y cuando la relación contractual o comercial con LA INSTITUCION FINANCIERA ADQUIRIENTE haya expirado.

## 19. DOMICILIO

“El Afiliado/comercio” designa como lugar para recibir notificaciones ya sean judiciales o extrajudiciales, así como para los efectos del presente contrato, el domicilio indicado en la solicitud de afiliación que forma parte de este contrato, además del siguiente correo electrónico \_\_\_\_\_; bastará con notificar solamente por uno de los medios antes establecidos para que la notificación sea correcta. Cualquier cambio del propietario, en el domicilio, números de teléfono, números de fax, correos electrónicos u otros datos de “El Afiliado/comercio” debe notificarse a “LA INSTITUCION FINANCIERA ADQUIRIENTE”, para la oportuna actualización de su base de datos. El cliente indica que en caso de declinación o exclusión de este servicio renuncia a cualquier reclamo pasado, presente o futuro, en materia penal, administrativa o cualquier otra que pueda derivar o relacionarse de las operaciones que acá se describen, siendo que desde ya que renuncian y revocan cualquier acción penal (según lo indicado en el artículo treinta del Código Procesal Penal o, civil, administrativa o de cualquier otro tipo). De este modo no existe responsabilidad alguna que reclamar en sede judicial o extrajudicial en contra de LA INSTITUCION FINANCIERA ADQUIRIENTE. El que suscribe acepta las condiciones estipuladas en este Contrato y en señal de conformidad con el mismo. Solo en casos en que el comercio lo requiera o que sea solicitado por el área legal de alguna de las partes involucradas se va a incluir la firma del representante legal de “LA INSTITUCION FINANCIERA ADQUIRIENTE” dentro del contrato.

En fe de lo anterior, firmamos el presente documento en la ciudad de \_\_\_\_\_ a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_.

Nombre o razón social del propietario Nombre del Representante legal Cooperativa

Firma

Firma

Nombre del Representante legal o propietario del Comercio