

# REGLAMENTO OPERATIVO

Bancard S.A.

## Contenido

CAPÍTULO I - DISPOSICIONES GENERALES APLICABLES A TODOS LOS SERVICIOS .....	5
1. DEFINICIONES.....	5
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN Y NORMAS APLICABLES.....	10
3. FORMAS DE OPERAR O PRODUCTOS .....	10
4. PÉRDIDA DEL CARÁCTER DE ADHERENTE .....	11
5. RESPONSABILIDADES MARCO .....	12
6. RESTRICCIONES .....	14
7. ACEPTACIÓN DE TARJETAS Y MEDIDAS DE SEGURIDAD .....	19
8. GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO.....	21
9. CONTRACARGOS .....	22
Apartado I - Causales.....	22
Apartado II - Formas de cobro de los CONTRACARGOS.....	26
Apartado III - Fees/comisión por CONTRACARGOS recibidos.....	27
Apartado IV - Mejores prácticas para administrar los CONTRACARGOS .....	27
Apartado V – Solicitud de recupero de cupones o registro de transacción.....	28
10. RÉGIMEN DE OPERACIONES DEL ADHERENTE Y/O SUB-COMERCIO .....	28
Apartado I – Rechazos de operaciones. ....	28
Apartado II - Descuento de operaciones. Retención de fondos. Daños y Perjuicios .....	30
Apartado III - Pago de operaciones. ....	30
Apartado IV - Anulaciones/Reversas de Operaciones.....	30
Apartado V - Diferimiento de pagos.....	31
Apartado VI – Retención de fondos por Seguridad y por Garantía.....	31
Apartado VII – Tickets/cupones de venta .....	31
Apartado VIII – Operaciones sin firma para tarjeta presente. ....	32
11. OPERACIONES BAJO LA MODALIDAD DE TARJETA NO PRESENTE MO/TO/EC.....	32
Apartado I - Ámbito de aplicación.....	32
Apartado II – Restricciones canal MO/TO: .....	32
Apartado III - Ventas M.O.T.O. ordenes telefónicas o correo.....	33
Apartado IV - Documentación de respaldo para ventas MO/TO: .....	33
Apartado V - Operaciones en comercio electrónico e-Commerce. ....	33
Apartado VI - Operaciones impugnadas. ....	34
Apartado VII - Presentación de operaciones al cobro.....	35
Apartado VIII - Reversiones/anulaciones. ....	35

Apartado IX - Entrega de los productos/mercaderías.....	36
Apartado X - Intercambio de información. ....	36
12.    MEDIDAS DE SEGURIDAD Y OPERATIVAS.....	36
Apartado I – Cumplimiento de normas PCI.....	40
13.    MISCELÁNEAS.....	40
CAPÍTULO II - ACCESO DE RED VÍA POS/MINIPOS.....	41
14.    Sección 1 - Finalidad.....	41
15.    Sección 2 - Detalles .....	41
16.    Sección 3 - Condiciones previas .....	42
17.    Sección 4 - Obligaciones y facultades específicas .....	42
18.    Sección 5 - Restricciones específicas.....	43
19.    Sección 6 - Costos/Precios .....	44
CAPÍTULO III - INFONET COBRANZAS (ROL FACTURADOR).....	44
20.    Sección 1 - Finalidad.....	44
21.    Sección 2 - Detalles .....	44
22.    Sección 3 - Condiciones previas .....	45
23.    Sección 4 - Obligaciones y facultades específicas .....	45
24.    Sección 5 - Restricciones específicas.....	45
25.    Procedimiento de anulaciones/reversiones de operaciones.....	46
26.    Sección 6 - Costos/Precios .....	47
CAPÍTULO IV - INFONET COBRANZAS (ROL BOCA).....	47
27.    Sección 1 - Finalidad.....	47
28.    Sección 2 - Detalles .....	47
29.    Sección 3 - Condiciones previas .....	49
30.    Sección 4 - Obligaciones y facultades específicas .....	49
31.    Sección 6 - Costos/Precios .....	49
CAPÍTULO V - COMERCIO ELECTRÓNICO VPOS.....	50
32.    Sección 1 - Finalidad.....	50
33.    Sección 2 - Detalles .....	50
34.    Sección 3 - Condiciones previas .....	50
35.    Sección 4 - Obligaciones y facultades específicas .....	52
36.    Sección 5 - Restricciones específicas.....	53
37.    Sección 6 - Costos/Precios .....	54
CAPÍTULO VI - MARKETPLACE Y PAYMENT FACILITATOR .....	54

38.	Sección 1 - Finalidad.....	54
39.	Sección 2 - Detalles .....	54
40.	Sección 3 - Condiciones previas .....	55
41.	Sección 4 - Obligaciones y facultades específicas .....	55
42.	Sección 5 - Restricciones específicas.....	58
43.	Sección 6 – Requisitos de incorporación.....	59
44.	Sección 7 – Rubros de riesgo.....	60
45.	Sección 8 – Reportes .....	62
46.	Sección 9 - Costos/Precios .....	63
CAPÍTULO VII - GATEWAY DE PAGOS .....		63
47.	Sección 1 - Finalidad.....	63
48.	Sección 2 - Detalles .....	63
49.	Sección 3 - Condiciones previas .....	63
50.	Sección 4 - Obligaciones y facultades específicas .....	64
51.	Sección 5 - Restricciones específicas.....	65
52.	Sección 6 - Costos/Precios .....	65
CAPÍTULO IX – DÉBITO AUTOMÁTICO.....		65
53.	Sección 1 - Finalidad.....	65
54.	Sección 2 - Detalles .....	66
55.	Sección 3 - Condiciones previas .....	66
56.	Sección 4 - Obligaciones y facultades específicas .....	66
57.	Sección 5 - Restricciones específicas.....	67
58.	Sección 6 - Costos/Precios .....	67
CAPÍTULO X – ORDEN TELEFÓNICA O IVR .....		67
59.	Sección 1 - Finalidad.....	67
60.	Sección 2 - Detalles .....	67
61.	Sección 3 - Condiciones previas .....	68
62.	Sección 4 - Obligaciones y facultades específicas .....	68
63.	Sección 5 - Restricciones específicas.....	69
64.	Sección 6 - Costos/Precios .....	69

## CAPÍTULO I - DISPOSICIONES GENERALES APLICABLES A TODOS LOS SERVICIOS

### 1. DEFINICIONES

- 1.1. **ACCESO A LA RED:** es el acceso a la RED DE INFONET proveído por BANCARD, que permite al ADHERENTE recibir pagos y transacciones por medio de tarjetas de débito, tarjetas de crédito, el teléfono celular, Zimple y otras modalidades de pagos electrónicos, giros, extracciones de dinero en efectivo, Venta de saldo, Canjes de Lealtad, Vuelto y otros, a través del dispositivo POS, MINIPOS u otros medios disponibles
- 1.2. **ADHERENTE:** Es la persona física o jurídica que solicita, a través de sí misma o sus representantes o mandatarios, los servicios de BANCARD.
- 1.3. **API – WEB SERVICE:** Es un conjunto de protocolos y aplicaciones que sirven para el intercambio de datos, pueden ser utilizados por BANCARD para la comunicación entre sus sistemas y también entre el ADHERENTE y BANCARD.
- 1.4. **BANCARD:** Empresa prestadora de los SERVICIOS, constituida bajo las leyes de la República del Paraguay y que opera bajo la denominación BANCARD S.A. La misma posee domicilio en la ciudad de Asunción, República del Paraguay y sede en Avda. Brasilia 765. Cada vez que se haga referencia a BANCARD podrá ser considerado también como tal a los colaboradores autorizados por BANCARD dependiendo del contexto.
- 1.5. **BOCA DE INFONET COBRANZAS:** Es el ADHERENTE a los servicios de INFONET COBRANZAS en su rol boca de cobranzas, conforme a los términos del presente capítulo I y a los del capítulo IV del REGLAMENTO OPERATIVO. A través de la BOCA DE INFONET COBRANZAS se perciben pagos destinados al FACTURADOR DE INFONET COBRANZAS.
- 1.6. **CLIENTE DEL COMERCIO:** Es el cliente del ADHERENTE y/o del SUB-COMERCIO que no ha contratado con BANCARD sino con el ADHERENTE y/o el SUB-COMERCIO.
- 1.7. **CÓDIGO 10:** Es una llamada o correo electrónico que el ADHERENTE realiza a BANCARD, en caso que tenga una duda o sospecha de fraude respecto a un pago que está por completar. Relacionado a ello, BANCARD realiza ciertas verificaciones para ayudar al ADHERENTE a completar la venta o cancelar la misma.
- 1.8. **CÓDIGO DE COMERCIO:** Identificación adoptada por BANCARD para individualizar en sus sistemas, al ADHERENTE y/o SUB-COMERCIO.
- 1.9. **CONTRACARGO:** Es la reversión de una venta al ADHERENTE a raíz de una disputa por fraude, desconocimiento u otro problema de consumo, la cual realiza el titular o la ENTIDAD EMISORA de la tarjeta por un consumo imputado al extracto de la tarjeta de crédito o débito.
- 1.10. **CORRESPONSAL MULTI-BANCARIO o CMB:** Es el ADHERENTE a los servicios de corresponsalía multi-bancaria, conforme a los términos del presente capítulo I y a los del capítulo VIII del REGLAMENTO OPERATIVO. Es considerado como una pequeña sucursal bancaria con capacidad para realizar operaciones bancarias básicas.
- 1.11. **CUPÓN MANUAL:** Es la documentación de una venta que realiza el ADHERENTE con la impresora manual, conocida como maquina zip-zap o raviolera. Para realizar este tipo de venta, el ADHERENTE debe llamar previamente al Call Center de BANCARD, a solicitar código de autorización.

- 1.12. **CYBERLOCKERS:** Es un tipo de sitio web que se dedica a realizar hosting digital. Un servicio de alojamiento de archivos en la nube diseñado específicamente para alojar contenido estático, mayormente archivos grandes, que no son páginas web. Su uso podría ser controversial, porque se pueden transmitir por ejemplo archivos de música y películas piratas, entre otros de contenido ilegal. Por consiguiente, BANCARD ve el servicio como un riesgo de incumplimiento legal.
- 1.13. **DISPOSITIVO BANCARD:** Son las terminales que son puestas a disposición del ADHERENTE por BANCARD, y que pueden consistir en POS, MINIPOS u otro de acuerdo al SERVICIO a prestarse.
- 1.14. **DOCUMENTOS DE ADHESIÓN:** Son los documentos firmados por el ADHERENTE para solicitar su adhesión a los SERVICIOS. Los mismos incluyen al documento de solicitud de adhesión y al documento en donde constan las cláusulas y condiciones marco que aplican al SERVICIO.
- 1.15. **E-COMMERCE o E.C.:** por sus siglas en inglés, Electronic Commerce, son los comercios web o digitales.
- 1.16. **ENTIDAD:** Es la institución bancaria, financiera, cooperativa, sociedad de ahorro y préstamo, o cualquier otro tipo de empresa que legalmente pueda participar del SISTEMA BANCARD actuando como ENTIDAD EMISORA y/o como ENTIDAD PAGADORA.
- 1.17. **ENTIDAD EMISORA:** Es la ENTIDAD que emite las tarjetas, por su cuenta y cargo, estableciendo las líneas de crédito para sus clientes y entrega las mismas bajo su exclusiva responsabilidad para que estos las utilicen en los establecimientos comerciales habilitados para aceptar las mismas; y posteriormente emite los estados de cuenta a sus clientes a fin de percibir periódicamente las cobranzas por los consumos que estos hayan realizado. La emisión puede realizarla en su carácter de miembro principal o miembro afiliado de una marca internacional, o bajo el patrocinio y la autorización de BANCARD para las marcas que esta procesa.
- 1.18. **ENTIDAD PAGADORA:** Es aquella ENTIDAD en la cual los adherentes al SISTEMA BANCARD, reciben los créditos correspondientes a las transacciones por venta de bienes y/o servicios que fueron realizados con tarjetas de crédito de las diferentes marcas procesadas por BANCARD. Los mencionados créditos son realizados por BANCARD en una cuenta a la vista indicada por el ADHERENTE beneficiario de los mismos, salvo acuerdos específicos que detallen otra operativa.
- 1.19. **FACILITADOR DE LA RED INFONET:** Es el ADHERENTE a los servicios de Gateway de Pagos, conforme a los términos del presente capítulo I y a los del capítulo VII del REGLAMENTO OPERATIVO.
- 1.20. **FACTORING:** A los efectos de la interpretación del presente REGLAMENTO OPERATIVO, y en la industria de medios de pagos, es cuando un comercio acepta pasar la tarjeta por su máquina de POS, por una transacción que no resulto del acto de una venta genuina entre el comercio y el tarjetahabiente. Podría incluir a cambio de efectivizar los cupones por dinero en efectivo ya sea dólares o guaraníes, aplicando una comisión de descuento por dicho acto. La misma es considerada una maniobra prohibida.

- 1.21. **FACTURADOR DE INFONET COBRANZAS:** Es el ADHERENTE a los servicios de INFONET COBRANZAS en su rol facturador, conforme a los términos del presente capítulo I y a los del capítulo III del REGLAMENTO OPERATIVO. El FACTURADOR DE INFONET COBRANZAS recibe pagos a través de las vías habilitadas por BANCARD, sean BOCA DE INFONET COBRANZAS, PAGO MÓVIL, API - WEB SERVICE, HOME BANKING ENTIDADES, u otras que se habiliten en el futuro.
- 1.22. **HOME BANKING ENTIDADES:** Canal tecnológico de percepción de pagos habilitado para el FACTURADOR DE INFONET COBRANZAS y vinculado a entidades bancarias asociadas quienes son las que seleccionan los FACTURADORES DE INFONET COBRANZAS a los cuales quieren sumar a su portal de pago.
- 1.23. **INFONET COBRANZAS:** plataforma de cobros puesta a disposición por BANCARD y a través del cual se pueden recibir pagos destinados a empresas adheridas en carácter de FACTURADOR DE INFONET COBRANZAS. Los canales de recepción de pagos pueden ser a través BOCA DE INFONET COBRANZAS, PAGO MÓVIL, API - WEB SERVICE, HOME BANKING ENTIDADES, u otras que se habiliten en el futuro.
- 1.24. **INTERACTIVE VOICE RESPONSE O IVR:** Es un programa de audio que responde a datos ingresados desde el teclado numérico del teléfono. En la industria de tarjetas es utilizado para realizar ventas telefónicas por importes pequeños, sin necesidad de que un agente humano atienda la llamada.
- 1.25. **LAVADO DE DINERO:** es el proceso a través del cual es encubierto el origen de los fondos generados mediante el ejercicio de algunas actividades ilegales o criminales (tráfico de drogas o estupefacientes, contrabando de armas, corrupción, fraude, prostitución, extorsión, piratería y últimamente terrorismo).
- 1.26. **MARCAS:** Hace referencia a las empresas propietarias de marcas de tarjetas que otorgan el uso de dichas marcas a través de licencias. Las mismas pueden incluir a marcas internacionales (VISA, MasterCard, etc.) o nacionales.
- 1.27. **MARKETPLACE:** (plaza de mercado web o agregador de pagos), es un ADHERENTE que opera una tienda por internet que reúne a varios vendedores y/o Sub-comercios en su página web, administra sus ventas y distribuye los pagos procesados con los medios administrados por BANCARD. Aplica únicamente al canal digital a través de la herramienta VPOS, no incluye POS u otros canales.
- 1.28. **MAIL ORDER/TELEPHONE ORDER/ECOMMERCE ORDER o MO/TO/EC:** Son las ventas realizadas por vía telefónica, por correo electrónico o por internet, donde la tarjeta de crédito o débito no se encuentra presente en el establecimiento comercial. Son conocidas como transacciones no-presenciales o TNP.
- 1.29. **MINIPOS:** Es un tipo de POS que se puede conectar a un teléfono celular smartphone con sistema Operativo Android, para ejecutar funcionalidades básicas similares a las del POS.
- 1.30. **NORMATIVAS APLICABLES:** Son las normas que rigen el relacionamiento ADHERENTE-BANCARD, las cuales incluyen la legislación nacional, el presente REGLAMENTO OPERATIVO, los DOCUMENTOS DE ADHESIÓN, las REGULACIONES DE LAS MARCAS, los estándares PCI DSS, los principios generales aplicables a los medios

de pago, boletines, guías o manuales emitidos por BANCARD, suplementos y anexos a los documentos mencionados precedentemente.

- 1.31. **PAGO MOVIL:** Es una aplicación desarrollada por BANCARD y cuya propiedad le pertenece. Funciona para el pago de los servicios que BANCARD vaya sumando a la grilla de los FACTURADORES DE INFONET COBRANZAS, los cuales a través de una configuración se enlazan los sistemas de BANCARD y el FACTURADOR DE INFONET COBRANZAS, sirve como intermedio de pago entre el FACTURADOR DE INFONET COBRANZAS y el CLIENTE DEL COMERCIO.
- 1.32. **PARTE:** BANCARD o el ADHERENTE indistintamente.
- 1.33. **PAYMENT CARD INDUSTRY DATA SECURITY STANDARD o PCI DSS:** Es el Estándar de Seguridad de Datos para la Industria de Tarjeta de Pago que fue desarrollado por un comité conformado por las compañías de tarjetas (débito y crédito) más importantes, comité denominado PCI SSC (Payment Card Industry Security Standards Council) como una guía que ayude a las organizaciones que procesan, almacenan y/o transmiten datos de tarjetahabientes (o titulares de tarjeta), a asegurar dichos datos, con el fin de evitar los fraudes que involucran tarjetas de pago débito y crédito. Las compañías que procesan, guardan o transmiten datos de tarjetas deben cumplir con el estándar o arriesgan la pérdida de sus permisos para procesar las tarjetas de crédito y débito (Pérdida de franquicias), enfrentar auditorías rigurosas o pagos de multas. Los Comerciantes y proveedores de servicios de tarjetas de crédito y débito, deben también acatar su cumplimiento al estándar PCI DSS.
- 1.34. **PAYMENT FACILITATOR:** es un ADHERENTE agente tercero que adhiere comercios (con POS o web), en nombre de BANCARD. Puede recibir los pagos de las ventas y redistribuir a los Sub- comercios.
- 1.35. **PORTAL DE COMERCIOS:** Es una herramienta que BANCARD pone a disposición para el proceso de autogestión del ADHERENTE. A través de este portal el ADHERENTE podrá acceder a el registro de sus transacciones en línea, así también podrán descargar sus facturas, recibos, etc., realizar consultas, denuncias, solicitud de anulaciones entre otras gestiones que lo tendrán disponible 24/07.
- 1.36. **POS:** *Point of Sales* (por su denominación en inglés) o Terminal Punto de Venta. Es el dispositivo físico electrónico que BANCARD pone a disposición del ADHERENTE, en carácter de alquiler, a fin de permitir al ADHERENTE acceder a la RED INFONET para recibir pagos con tarjetas de crédito, débito, teléfono celular, Zimple y otras modalidades de pagos electrónicos, como así también para realizar operaciones de Venta de saldo, Canje de Lealtad y VUELTO.
- 1.37. **PUNTOS DE COMPROMISO:** Establecimiento (sucursal identificada con un código de cliente) donde, por los dispositivos POS con los que cuenta el mismo, convergen 3 o más transacciones con tarjetas de crédito o débito que han sido objeto de actos presuntamente ilícitos que impliquen la vulneración de datos sensibles de tarjetas.
- 1.38. **RED INFONET:** Red de BANCARD a través del cual se pueden realizar transacciones electrónicas para pago.



- 1.39. **RELACIÓN BANCARD-ADHERENTE:** Hace referencia a la relación contractual nacida entre BANCARD y el ADHERENTE conforme a lo establecido en los DOCUMENTOS de ADHESIÓN.
- 1.40. **REGLAMENTO OPERATIVO:** Es el presente documento que regula: (i) la aceptación de medios de pagos para su uso en la RED INFONET, para la adquisición de bienes, o para el pago de la prestación de servicios a través de tarjetas de las MARCAS que el ADHERENTE o SUB-COMERCIO acepte; (ii) el servicio de captura de datos a través de los medios de captura que permiten la conexión del ADHERENTE o SUB-COMERCIO con el centro de procesamiento de los distintos medios de pago habilitados al efecto, para la validación, autorización y/o captura de transacciones; (iii) otros productos y servicios relacionados que BANCARD referidos en el presente REGLAMENTO OPERATIVO como los SERVICIOS.
- 1.41. **REGULACIONES DE LAS MARCAS:** Son las normas dictadas por las empresas de pagos digitales bajo cuyas marcas se emiten tarjetas, entre las que se encuentran VISA, MASTERCARD y otros. Las regulaciones de esta índole incluyen, pero no se limitan a procedimientos operativos, medidas de seguridad y reglas vinculadas a pagos digitales. Las mismas se encuentran publicadas en los portales web oficiales de las marcas, como por ejemplo [www.visa.com](http://www.visa.com) y [www.mastercard.com](http://www.mastercard.com).
- 1.42. **RUC:** Registro Único de Contribuyentes. Es el número de identificación tributaria otorgada por la Subsecretaría de Estado de Tributación (SET) – Administración Tributaria en la República del Paraguay.
- 1.43. **SERVICIO:** Son los servicios de índole transaccional o de medios de pagos que presta BANCARD y que se incluyen en el presente REGLAMENTO OPERATIVO.
- 1.44. **SISTEMA BANCARD:** Se refiere al conjunto interrelacionado de participantes e infraestructura que permite el funcionamiento de la RED INFONET.
- 1.45. **SUB-COMERCIOS:** Comercios adheridos a través del ADHERENTE a uno de los SERVICIOS de BANCARD. Cuando se hace referencia a SUB-COMERCIOS en el marco del servicio de MARKETPLACE Y PAYMENT FACILITATOR, aplican las condiciones del capítulo correspondiente.
- 1.46. **SWITCH:** Dispositivo tecnológico que permite el funcionamiento de la RED INFONET para la realización de operaciones de pago.
- 1.47. **TARJETA LOCAL:** Tarjetas de crédito, débito y/o pre-pagas que hayan sido emitidas por entidades con sede en la República del Paraguay.
- 1.48. **TARJETA NO PRESENTE O TNP / CARD NOT PRESENT O CNP:** siglas utilizadas para todas las transacciones que se realizan en un ambiente de tarjeta no presencial, donde no hay impresión, ni lectura de la tarjeta por ningún medio. Son todas las transacciones realizadas de forma MO/TO/EC. Son consideradas de mayor riesgo por esta razón.
- 1.49. **VENTA DE SALDO:** Funcionalidad que puede ser habilitada en los dispositivos POS y a través del cual es posible realizar venta de saldo para telefonías.
- 1.50. **VOUCHER:** Cupón o boleta utilizada en el servicio de orden telefónica o IVR y la cual debe ser completada con los datos del CLIENTE DEL COMERCIO.

- 1.51. **VUELTO:** Es la funcionalidad *cashback* o vuelto existente en la mayoría de los DISPOSITIVOS BANCARD y que consiste en la posibilidad para el CLIENTE DEL COMERCIO de obtener sumas de dinero al realizar un pago al ADHERENTE con una tarjeta de débito. El importe del vuelto, debería ser menor al importe total de la compra realizada y no mayor a Gs 150.000

En caso que el contexto lo permitan, las palabras en singular incluyen el plural y viceversa.

## 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN Y NORMAS APLICABLES

- 2.1. El presente REGLAMENTO OPERATIVO forma parte de las NORMATIVAS APLICABLES a los SERVICIOS, en conjunto con lo establecido en los DOCUMENTOS DE ADHESIÓN, las REGULACIONES DE LAS MARCAS, los estándares PCI DSS, los principios generales aplicables a los medios de pago, boletines, guías o manuales emitidos por BANCARD, suplementos y anexos a los documentos mencionados precedentemente rigen la relación BANCARD-ADHERENTE.
- 2.2. Con la suscripción de los DOCUMENTOS DE ADHESIÓN y/o la recepción de los SERVICIOS, el ADHERENTE:
  - 2.2.1. Manifiesta que conoce y se compromete a cumplir con todas las disposiciones generales y especiales del SERVICIO recibido que se estipulan en el REGLAMENTO OPERATIVO, como así también con las leyes, normativas y REGULACIONES DE LAS MARCAS aplicables a los SERVICIOS y a los bienes y servicios que comercializa el ADHERENTE. Asimismo, el ADHERENTE manifiesta que conoce y se compromete a cumplir con las normas referidas al estándar de seguridad de los datos que rigen en la industria de pagos con tarjeta (PAYMENT CARD INDUSTRY DATA SECURITY STANDARDS – “PCI DSS”) disponibles en [www.pcisecuritystandards.org](http://www.pcisecuritystandards.org).
  - 2.2.2. Se obliga a ingresar periódicamente al sitio web de BANCARD para la lectura del REGLAMENTO OPERATIVO e informarse de sus novedades y/o modificaciones; como así también a adecuar su accionar al REGLAMENTO OPERATIVO, asumiendo responsabilidad exclusiva de su cumplimiento.
- 2.3. Como requisito de permanencia en la adhesión a los SERVICIOS, el ADHERENTE se compromete a ajustar estrictamente su actuación en cumplimiento a las REGULACIONES DE LAS MARCAS, las NORMATIVAS APLICABLES y las reglas y políticas de BANCARD y las que surjan en el futuro relacionadas al SERVICIO recibido o que sean comunicadas al mismo.
- 2.4. El ADHERENTE deberá implementar todas las actualizaciones y medidas de seguridad adicionales requeridas para dar cumplimiento a las REGULACIONES DE LAS MARCAS. Adicionalmente deberá remitir la información y documentación respaldatoria para acreditar el cumplimiento del programa de protección de datos (Site Data Protection Program) de PCI DSS, correspondiente al nivel que le aplique.

## 3. FORMAS DE OPERAR O PRODUCTOS

- 3.1. La operatoria del ADHERENTE relacionada a los SERVICIOS podrá efectuarse a través de las siguientes modalidades:
  - 3.1.1. **Tarjeta presente o tarjeta no presente:** (i) Operatoria de captura de datos; (ii) Equipos de medios de captura terminal de POS, MPOS; (iii) VPOS soluciones de integración ecommerce (e.c.); (iv) tarjeta de débito y crédito; (v) tarjeta no presente; (vi) débitos automáticos; (vii) operatoria *contactless* o sin contacto; (viii) *wallets* o billeteras electrónicas; (ix) ordenes telefónicas o por correos (M.O./T.O.); (x) IVR ingreso por teclado; (xi) Ventas manuales por voz al centro de atención al cliente (CAC); y, (xii) Cualquier otra modalidad y/o dispositivo y/o servicio de ventas que podría agregarse en el futuro por parte de BANCARD.
  - 3.1.2. **Por formas de venta:** (i) Operaciones de contado; y, (ii) Operaciones en cuotas, plan 1, 2 y 3 (aplica únicamente para TARJETAS LOCALES).
  - 3.1.3. **Servicios adicionales:** (i) Servicio INFONET COBRANZAS, (ii) *cashback* o vuelto; (iii) Programas de lealtad; (iv) Ventas de saldo de telefonía celular; y (v) Cualquier otro servicio/aplicación que BANCARD procese actualmente o ponga a disposición en el futuro.

#### 4. PÉRDIDA DEL CARÁCTER DE ADHERENTE

- 4.1. BANCARD puede revocar la adhesión del ADHERENTE a los SERVICIOS, sin necesidad de notificación previa y en forma automática cuando:
  - 4.1.1. Tenga conocimiento de circunstancias o hechos que, a su juicio, puedan afectar la seguridad del SISTEMA BANCARD, el prestigio, el crédito, solvencia y/o modificación del giro o actividad comercial del ADHERENTE,
  - 4.1.2. Al ADHERENTE le sea declarada, o pida, la quiebra al establecimiento, se presente en concurso preventivo, se encuentre en mora con BANCARD,
  - 4.1.3. En caso de incremento en volumen de CONTRACARGOS, solicitudes de copias de cupones, operaciones irregulares, fraudulentas o sospecha de transacciones fraudulentas,
  - 4.1.4. Se incumplan los estándares de seguridad de datos que rigen la industria de pago con tarjeta (PaymentCardIndustry Data Security Standards – PCI DSS) y las REGULACIONES DE LAS MARCAS,
  - 4.1.5. El ADHERENTE no registre operaciones de venta durante un lapso de trescientos sesenta (360) días calendario, o
  - 4.1.6. El ADHERENTE incumpla cualquiera de las condiciones establecidas en las NORMATIVAS APLICABLES vigentes o que se le comuniquen a futuro.
- 4.2. En el evento que se ponga término al contrato de adhesión comercial, el ADHERENTE queda obligado a devolver a BANCARD toda documentación y materiales y equipos de operación que haya recibido en relación al contrato de adhesión, siendo responsable por cualquier cupón de venta, equipo, programa computacional, comprobante o documento que retenga indebidamente en su poder. Así mismo el

ADHERENTE se compromete a retirar de sus locales todo material de publicidad o propaganda que haya sido proporcionado por BANCARD

## 5. RESPONSABILIDADES MARCO

- 5.1. Responsabilidad por Acciones de los Empleados. El ADHERENTE es responsable por todas las acciones de sus empleados, en relación al manejo, aceptación y manipulación de los instrumentos de pagos, así como de los dispositivos y servicios de captura mientras los mismos se encuentren empleados por el mismo. El ADHERENTE será responsable por las acciones de sus empleados, agentes y representantes mientras actúen o se encuentren empleados por el ADHERENTE.
- 5.2. Investigaciones forenses. En situaciones en donde el ADHERENTE sea objeto de una investigación forense, deberá cooperar comprometiéndose con dicha investigación hasta su finalización.
- 5.3. El ADHERENTE asume plena responsabilidad frente a BANCARD por los daños y perjuicios de toda clase que se generen como consecuencia del accionar propio, de sus dependientes o de terceros que resulten de la inobservancia de las leyes, reglamentaciones o disposiciones del presente, o de otros hechos ilícitos.
- 5.4. Queda establecido que BANCARD no asume ninguna responsabilidad de indemnizar por lucro cesante, daños indirectos, daño moral, penalidades o similares, ya sea bajo la doctrina de los daños colaterales o consecuentes, aun cuando los mismos pudieran haber sido previstos o se hubiera informado acerca de la posibilidad de que tales daños se produjeran, renunciando el ADHERENTE a formular cualquier reclamo respecto de dichos daños. BANCARD no será responsable de las pérdidas o daños causados por los sistemas propios del ADHERENTE, los sistemas, equipos y/o medios de captura provistos por terceros. Asimismo, sin limitar ninguna garantía mencionada en este reglamento, BANCARD declara que los servicios contemplados en este reglamento, se ajustarán a todas las leyes, reglamentos y normas de la industria.
- 5.5. Indemnidad. El ADHERENTE se compromete a mantener indemne a BANCARD por todos los reclamos, quejas, daños, pérdidas, penalidades, multas, acciones judiciales y/o administrativas, honorarios, costos y costas que BANCARD deba abonar y/o reciba como consecuencia o con motivo del incumplimiento del ADHERENTE de las obligaciones emergentes del presente reglamento y/o de las obligaciones que les corresponda por disposición legal. Ni BANCARD ni las entidades del sistema, serán responsables ni intervendrán en controversias que el ADHERENTE tenga con los tarjetahabientes, motivadas en los servicios que el mismo presta, en los bienes que comercializa, en las actividades que desarrolla, en el monto, composición y/o oportunidad de los débitos efectuados y/o en el cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones legales (en especial a las que protegen los derechos de los consumidores) y contractuales a su cargo, sino que estas se sustanciarán exclusivamente con el ADHERENTE, a quien incumbe íntegramente la responsabilidad pertinente. Será exclusiva responsabilidad del ADHERENTE la

atención y satisfacción de dichos reclamos y/o consultas, debiendo mantener indemne a BANCARD y a las entidades parte del sistema de los mismos. El incumplimiento de las disposiciones anteriores habilitará a quien haya debido afrontar los importes reclamados, a descontarlos directamente al ADHERENTE en la forma prevista en el presente reglamento en la sección sobre descuento de operaciones.

- 5.6. Arrepentimiento. El ADHERENTE deberá otorgar y permitir a los tarjetahabientes el ejercicio del derecho de arrepentimiento, bajo las condiciones que establezca su política interna de devoluciones y cancelaciones de compras.
- 5.7. Política de devoluciones. El ADHERENTE podrá establecer sus políticas internas de devolución de mercaderías/servicios, lo cual le protegerá contra posibles CONTRACARGOS relacionados a cancelaciones. Para lo cual el ADHERENTE deberá apropiadamente divulgarlas tanto en el local comercial y/o sitio web y en cada factura o comprobante de venta que entrega al CLIENTE DEL COMERCIO. El ADHERENTE no debe realizar reembolsos que no sean a través de un crédito al número de cuenta de la tarjeta utilizada en la compra original. El ADHERENTE solamente podrá procesar un crédito o reembolso total o parcial a una tarjeta si existió una transacción previa con el mismo CLIENTE DEL COMERCIO y medio de pago. Para situaciones de devoluciones desiguales, es recomendable procesar una reversión total por la mercadería devuelta y completar una nueva transacción por compra de la nueva mercadería. Algunas políticas de devoluciones válidas son: “cambio de mercadería solamente”; “crédito en tienda solamente”; “no hay devoluciones”; “la venta es final”; “se aceptan devoluciones hasta 30 días”.
- 5.8. Condiciones de uso de los SERVICIOS. El ADHERENTE se obliga a evitar cualquier tipo de acción que pueda dañar a sistemas, equipos o servicios accesibles directa o indirectamente a través del sistema (entre ellos los medios de captura) y especialmente a no utilizarlos para: (i) la transmisión de toda otra información distinta de los datos de las transacciones autorizadas por el sistema; (ii) la transmisión de información que atente contra los derechos de terceros, la moral o la legislación vigente; (iii) fraguar un archivo o de otra forma manipularlo para evitar la detección del origen de los datos transmitidos; (iv) la transmisión de cualquier material que contenga virus de computación o cualquier otro tipo de código de computación, archivos o programas destinados a interrumpir, destruir o limitar la funcionalidad de cualquier programa o equipo; (v) la transmisión de información que no tiene derecho a transmitir, tal como transacciones de otros establecimientos; (vi) interrumpir, trastornar o perturbar de cualquier forma el normal funcionamiento del sistema.
- 5.9. Rubros, negocios, actividades e industrias prohibidas para adherentes. Las ventas con tarjeta deben utilizarse exclusivamente para la adquisición de bienes y/o servicios que puedan ser comercializados por el ADHERENTE de acuerdo a las normas legales vigentes. Los productos y los servicios ofrecidos por los ADHERENTE al programa administrado por BANCARD deberán ser de libre comercialización por parte del ADHERENTE y no pueden estar afectados a medidas que puedan limitar o

de algún modo condicionar su libre disposición. El ADHERENTE no utilizará –ni permitirá que se utilicen- las ventas con tarjeta para actividades ilícitas, ilegales, fraudulentas y/o sospechosas ni para actividades que no estén permitidas por BANCARD. Asimismo, el ADHERENTE acepta y reconoce que las actividades mencionadas en el punto 6 de este REGLAMENTO OPERATIVO no se encuentran permitidas por BANCARD para la utilización de ventas con tarjeta. BANCARD se reserva el derecho de modificar dicha lista sin previo aviso.

## 6. RESTRICCIONES

- 6.1. Rubros prohibidos y/o restringidos. En concordancia con las NORMATIVAS APLICABLES, políticas de BANCARD y de las marcas internacionales con las que opera, el ADHERENTE y/o SUB-COMERCIO no podrá utilizar los SERVICIOS para las siguientes actividades, las cuales no están limitados a:
- 6.1.1. Reventa de entradas para espectáculos.
  - 6.1.2. Oferta, venta y compra de divisas.
  - 6.1.3. Comercialización de sustancias medicinales y/o químicas no permitidas por la legislación paraguaya, o que exijan autorizaciones o disposiciones especiales para su comercialización.
  - 6.1.4. Comercialización de acciones, bonos, valores, fideicomisos y productos financieros.
  - 6.1.5. Comercialización de listas de correo o bases de datos personales.
  - 6.1.6. Comercialización de contenidos relacionados con la pornografía.
  - 6.1.7. Comercialización de productos de *Hacking* y *Cracking* (Herramientas para introducir Virus o Hack).
  - 6.1.8. Comercialización ilegal de armas de fuego y artículos relacionados.
  - 6.1.9. Comercialización de servicios/productos para la alteración de telefonía celular.
  - 6.1.10. Realización de préstamos de dinero y remesas.
  - 6.1.11. Pagos de fianzas.
  - 6.1.12. Comercialización de propiedad robada (productos propiedad de individuos privados, empresas y gobiernos)
  - 6.1.13. Comercialización de flora, fauna y derivados (Flora o Fauna que estén en peligro de extinción cuya venta este prohibida por la ley)
  - 6.1.14. Comercialización de fuegos artificiales sin autorización de las entidades reguladoras en materia de explosivos.
  - 6.1.15. Comercialización de documentos legales y personales (Pasaportes, CI, LC, Títulos, Diplomas, Placas Policiales etc.) a excepción de los entes oficiales de otorgamiento
  - 6.1.16. Comercialización de productos falsificados y actividades ilegales que infringen la ley
  - 6.1.17. Comercialización productos y servicios mediante venta de productos ilegales, falsificados, productos/esquemas engañosos.

- 6.1.18. Comercios cuyo negocio sea efectivización de cheques,
- 6.1.19. Garantía de cheques
- 6.1.20. Agencias de cobranzas de deudas
- 6.1.21. Servicios de refinanciación de deudas/créditos/pago de préstamos
- 6.1.22. Ventas Puerta-a-Puerta (*Door-to-door sales*) (excluyendo multi-nacionales y cuentas claves nacionales)
- 6.1.23. Multi-Level marketing (venta piramidal, multinivel, esquema ponzi y similares) excluyendo cuentas multi-nacionales
- 6.1.24. Prostitución (incluyendo casas de masajes sexuales, burdeles y servicios de acompañante)
- 6.1.25. Divulgación por Internet de contenido digital para adultos (pornografía web), Pornografía adultos, pornografía infantil, bestialismo, mutilaciones
- 6.1.26. Pornografía adultos, pornografía infantil, bestialismo, mutilaciones
- 6.1.27. Relacionadas a individuos y organizaciones que el gobierno de EEUU haya identificado que apoyan al terrorismo que se encuentran listados en el Internet [www.treasury.gov/offices/enforcement/ofac/sdn/index.shtml](http://www.treasury.gov/offices/enforcement/ofac/sdn/index.shtml)
- 6.1.28. *Virtual Currencies* – distribución, retiros y efectivización de monedas virtuales
- 6.1.29. CYBERLOCKERS – *Digital file hosting*
- 6.1.30. Casino, apuestas, loterías, juegos de azar en canales digitales/web (VPOS) con excepción para TARJETAS LOCALES
- 6.1.31. Organizaciones de caridad, beneficencia, donaciones, *Fundraising* (excluyendo organizaciones multinacionales y organizaciones nacionales de reconocida reputación y trayectoria)
- 6.1.32. Servicios de ventas vía telemarketing (seguros, paquetes turísticos entre otros)
- 6.1.33. *Money Exchange* - Casas de cambio de moneda ubicadas en zona fronteriza o de alto riesgo y solamente para operaciones de remesas de dinero de importe menor a \$2.000
- 6.1.34. Comercialización vía criptomonedas, bitcoin y otras bajo el sistema *blockchain*
- 6.1.35. Ventas de armas, armamentos de guerra, municiones y relacionados.
- 6.1.36. Ventas de tabaco, cigarrillos, cigarrillos sin humo en canal digital/web (VPOS)
- 6.1.37. Venta de medicamentos, drogas controladas y estupefacientes en canal digital/web (VPOS)
- 6.1.38. Ventas en canal MO/TO, ordenes telefónicas y correo (excepto industria de viajes y entretenimiento) y eventualmente instituciones educativas, eventos, seminarios, congresos y empresas de taquilla,
- 6.1.39. Comercialización de cualquier software o cualquier otro material que contenga virus, archivos corruptos o con intención de dañar la operación de cualquier aplicación de software, computadora personal u otro dispositivo electrónico.

- 6.1.40. Comercialización de publicidad, material promocional, “junk mail”, spam, cadenas virales, esquema piramidal, así como cualquier otra forma de insinuación y pedidos de donación, no solicitados y/o no autorizados
- 6.1.41. Actividad criminal o quasi criminal directa o indirecta, comercialización de cualquier material en cualquier formato que viole cualquier derecho de propiedad intelectual, como por ejemplo comercialización de fuentes y base de datos de información personal de terceras partes sin el consentimiento de tal tercera parte.
- 6.1.42. Comercio que se dedica a comercialización de cupones de descuento, vales, vouchers, cheques de compras y/o tarjetas de regalos (giftcards) de un tercero. Excluyendo a las tiendas/comercios que venden sus propios cupones/vales/cheques tarjetas de regalos (giftcards) de aceptación exclusiva en su propio establecimiento, así como los centros comerciales (shoppings/malls).
- 6.1.43. Cualquier otra actividad de comercialización contraria a las disposiciones legales vigentes en la materia.
- 6.2. Las restricciones mencionadas en la disposición anterior sólo pueden ser levantadas con consentimiento escrito de BANCARD, en tanto y en cuanto no esté prohibida por ley.
- 6.3. Prácticas prohibidas. El ADHERENTE no deberá realizar las actividades citadas más abajo bajo pena de terminación de la RELACIÓN BANCARD-ADHERENTE por parte de BANCARD:
  - 6.3.1. El ADHERENTE no deberá discriminar los pagos realizados con medios de pagos ofrecidos por BANCARD, evitando privilegiar otros medios de pago alternativos como ser: efectivo, cheques, etc.; siendo esta lista meramente enunciativa y no taxativa. Asimismo, el ADHERENTE no podrá realizar recargos a los precios de venta de sus bienes y/o servicios cuando los mismos sean abonados con medios de pago proveídos por BANCARD. De igual manera, el ADHERENTE deberá recibir el pago de bienes y servicios, al mismo precio fijado para las operaciones de contado. Esta obligación regirá inclusive para aquellas oportunidades en las cuales el ADHERENTE efectúe ofertas o promociones, sean éstas por cuenta propia, de terceros o de manera conjunta. En caso de incumplimiento de los términos de esta cláusula, el ADHERENTE es responsable exclusivo y excluyente de las eventuales multas que la autoridad estatal pertinente podría imponerle.
  - 6.3.2. El ADHERENTE no deberá requerir documento de identidad al titular y/o portador del medio de pago como condición obligatoria para completar una venta y aceptar pagos a realizarse con tarjetas de crédito y/o débito. Si bien BANCARD, recomienda fuertemente realizar esta práctica ante ventas dudosas, sospechosas u otras situaciones donde el ADHERENTE así lo consideré necesario, la misma no debe ser una práctica corriente y menos como condicionante para aceptar los medios de pagos de tarjetas de crédito o débito



- 6.3.3. El ADHERENTE no deberá procesar o dar curso de manera alguna a cualquier tipo de transacción que sepa o sospeche sea fraudulenta o ilegítima, así como tampoco podrá procesar ventas elaboradas y realizadas por otros adherentes al SISTEMA BANCARD; solamente puede hacerlo por aquellas ventas o provisión de servicios efectuadas dentro de su establecimiento directamente. De lo contrario, BANCARD podrá dar terminación a la Relación BANCARD-ADHERENTE
- 6.3.4. Adelanto de efectivo/préstamos de dinero. El ADHERENTE se obliga a no adelantar a los CLIENTES DEL COMERCIO, o terceros, dinero en efectivo, ni aceptar cambio de cheques, a cambio de operar la tarjeta por la terminal de POS, salvo autorización expresa de BANCARD al ADHERENTE. Queda aclarado que queda exceptuado de la obligación anterior, el ADHERENTE que participa en el servicio de VUELTO, Zimple, billeteras electrónicas y CMB por importes pequeños, conforme a la regulación de dichos servicios.
- 6.3.5. Indivisibilidad de la Operación. El ADHERENTE no dividirá ninguna venta o prestación de servicios en más de una transacción a través del medio de pago utilizado y en caso de hacerlo, el ADHERENTE acepta que BANCARD se niegue a abonar dichas transacciones. En los casos en que se presenten dos tarjetas para abonar el pago de una sola transacción, no se aplicará la prohibición establecida en la presente cláusula.
- 6.3.6. Pagos de deuda. Refinanciación. Cancelación de deudas pre existentes. El ADHERENTE no podrá aceptar pagos de los usuarios de tarjetas u otros medios de pagos administrados por BANCARD en concepto de cobros, cancelación o refinanciación parcial o total de deudas, deudas pendientes, y pre-existentes, salvo autorización expresa de BANCARD. La restricción mencionada en el presente inciso no será aplicable al servicio de INFONET COBRANZAS. No obstante, el ADHERENTE deberá abstenerse de recibir pagos con tarjetas en concepto de operaciones consideradas incobrables, cargos preexistentes de tarjetas y cheques rechazados.
- 6.3.7. Alcance territorial de operaciones. Está expresamente prohibido al ADHERENTE, presentar al cobro operaciones realizadas fuera de los límites geográficos del país en el cual se afilió al sistema o transferir los tickets correspondientes a operaciones realizadas en dicho país para ser cobradas por otro adherente fuera del mismo.
- 6.3.8. Aceptar tarjetas falsificadas, vencidas, inválidas. El ADHERENTE, es responsable por las acciones de sus empleados ante aceptación de tarjetas adulteradas, falsificadas, vencidas e inválidas. El empleado debe examinar el medio de pago (tarjetas) presentado y ejercer diligencia razonable para determinar que el mismo es válido, que se encuentre vigente, y que la firma endosada en dicho instrumento de pago corresponde a la firma estampada en el cupón de venta (toda vez que aplique). El ADHERENTE no debe aceptar medios de pagos que no sean presentados por el titular evidenciado por el nombre y firma reflejados en el instrumento de pago. En ese sentido, el

ADHERENTE debe capacitar a su personal y adoptar las medidas de resguardo, seguridad y custodia de los dispositivos y equipos para efectuar operaciones con tarjetas o medio de pago en cuestión.

- 6.3.9. Guarda de datos de tarjetas. No está permitido almacenar en archivos propios u otro medio de almacenamiento, sean estos electrónicos o no, los datos obtenidos de los medios de pagos para procesar la venta o la prestación del servicio. Los datos sujetos a esta restricción, según las Políticas de Seguridad de la Industria de Medios de Pagos PCI DSS (*Payment Card Industry Data Security Standard*) emitida por el PCI Council, son los siguientes; número de tarjeta, vencimiento, datos contenidos en la banda magnética o chip (track 1, track 2 y track 3), el PIN, el código de seguridad de la tarjeta (3 dígitos grabados al dorso de la tarjeta). Tampoco, el ADHERENTE podrá solicitar al tarjetahabiente que complete un documento con sus siguientes datos: número de cuenta bancaria, fecha de expiración de la tarjeta, firma u otro dato de la cuenta vinculada a la tarjeta. De igual manera, el ADHERENTE tampoco podrá:
  - 6.3.9.1. Solicitar al tarjetahabiente el código CVV2 (*Card Verification Value*) de la tarjeta para una transacción con tarjeta presente.
  - 6.3.9.2. Solicitar al tarjetahabiente que complete el código CVV2 (*Card Verification Value*) de la tarjeta en cualquier formulario.
  - 6.3.9.3. Almacenar el código CVV2 (*Card Verification Value*) de la tarjeta luego de la autorización.
- 6.3.10. Está expresamente prohibido al ADHERENTE aceptar operaciones de FACTORING o lavado de transacciones, donde el ADHERENTE acepta y/o procesa el instrumento de pago por una transacción que no resultó de un acto de venta legítima entre el ADHERENTE y el CLIENTE DEL COMERCIO. Se encuentra estrictamente prohibido depositar transacciones en nombre de otro adherente del SISTEMA BANCARD y/o tercero.
- 6.3.11. Prohibición de re-procesar cargos disputados previamente. Está expresamente prohibido al ADHERENTE el re-procesamiento de transacciones que fueran disputadas y subsecuentemente rechazadas al mismo. No obstante, el ADHERENTE podrá buscar o perseguir otra forma de pago por fuera del sistema de medios de pagos.
- 6.3.12. Transacciones ilegales y/o fraudulentas y/o no autorizadas. Queda expresamente prohibido al ADHERENTE procesar y/o someter al sistema de medios de pagos cualquier transacción que sea ilegal y/o fraudulenta y/o no autorizada por el titular del medio de pago, donde el ADHERENTE sepa o que debió haber sabido que era ilegal.
- 6.3.13. Establecer montos mínimos o máximos. Los tarjetahabientes no podrán ser obligados a adquirir o consumir productos y/o servicios por sobre un monto mínimo o máximo para poder abonarlos con tarjetas.
- 6.3.14. Desdoblamiento de operaciones. El ADHERENTE deberá incluir en un único ticket el importe total correspondiente al precio de los bienes y/o servicios

incluidos en la transacción, sin subdividir la operación de venta en varios cupones. Salvo prueba en contrario, se presumirá que hay subdivisión cuando se presenten o se requiera autorización, en el mismo día y por un mismo establecimiento, varios cupones o tickets del mismo tarjetahabiente de la tarjeta. quedará exceptuado de lo dispuesto en el presente inciso los casos en que se presenten dos tarjetas para abonar el pago de una sola transacción.

- 6.3.15. El ADHERENTE no solicitará o usará el número de cuenta del tarjetahabiente para otro propósito que no sea el pago de los bienes o servicios que el ADHERENTE ofrece.
- 6.3.16. El ADHERENTE no agregará impuestos a las transacciones, salvo que la ley disponga que el ADHERENTE pueda imponer impuestos. El ADHERENTE debe incluir cualquier importe fiscal, si está permitido, en el importe de la transacción y no debe recaudarlo por separado.

## 7. ACEPTACIÓN DE TARJETAS Y MEDIDAS DE SEGURIDAD

- 7.1. Cuando en el marco de la operativa del SERVICIO el ADHERENTE deba recibir tarjetas, el ADHERENTE debe apegarse a las siguientes mejores prácticas y medidas de seguridad:
  - 7.1.1. Características de las Tarjetas. El ADHERENTE deberá controlar que las tarjetas reúnan las siguientes características; llevar impreso el logotipo de la Marca, el nombre de la ENTIDAD EMISORA, firma de su titular en el panel al dorso, número de tarjeta, el código de seguridad, su vigencia, el carácter de seguridad, una banda magnética; inserto un holograma de seguridad y/o un microchip. El ADHERENTE deberá consultar periódicamente la actualización de las características de las Tarjetas en las REGULACIONES DE LAS MARCAS.
  - 7.1.2. Retención de Tarjetas. Cuando se presente una tarjeta que pudiere presumirse irregular, su portador no acreditare su identidad y/o cuando BANCARD requiriera la retención de la tarjeta, el ADHERENTE empleará sus mayores esfuerzos, utilizando medios razonables y pacíficos, para retener tal tarjeta y entregarla a la ENTIDAD EMISORA, dando aviso a la autoridad policial competente, en caso de corresponder, toda vez que sea posible y sin poner en riesgo su vida.
- 7.2. Condiciones de utilización. El ADHERENTE cumplirá con las siguientes condiciones para la utilización de tarjetas como mejores prácticas en las ventas;
  - 7.2.1. Verificación de identidad e intransferibilidad. Si bien es una buena práctica para el ADHERENTE solicitar y verificar la identidad del portador de la tarjeta la que deberá coincidir con la información de la tarjeta, dicha práctica no debe ser un condicionante que el ADHERENTE deba aplicar y exigir al tarjetahabiente, como ser presentar su identificación personal para completar una venta con el medio de pago. Ahora bien, dado el caso, de no corresponder los datos del documento con los datos del plástico, el

ADHERENTE deberá abstenerse de proseguir con la venta con el medio de pago presentado.

La Tarjeta es intransferible, y sólo es su tenedor legítimo, la persona a cuyo nombre ha sido otorgada y cuya firma consta en el panel al dorso. No se encuentra permitido el uso de tarjetas por terceros.

BANCARD no exige al ADHERENTE solicitar documento de identidad al comprador para realizar una venta con tarjeta en el POS. Sin embargo, BANCARD recomienda realizar verificaciones de identidad ante aquellas ventas sospechosas donde el ADHERENTE considere necesario, tales como cliente ocasional con actitud sospechosa, patrón de consumo irregular, montos elevados para un cliente no habitual, cliente nuevo con tarjeta extranjera, tarjetahabiente extranjero, tarjeta que no presente características de seguridad de las marcas, tarjetas irregulares, en malas condiciones, entre otros motivos en donde el cajero del establecimiento sospeche sobre la legitimidad del portador del plástico.

7.2.2. Autorización. El ADHERENTE siempre deberá obtener la autorización de la operación al procesar las tarjetas por la terminal de POS. El proceso de autorización se inicia desde el centro de autorizaciones de BANCARD. El número de autorización quedará reflejada en el Ticket. Una autorización con código aprobado indica la disponibilidad de crédito para realizar la compra en el momento de la solicitud, sin embargo no necesariamente implica una promesa ni garantía de pago por la transacción, ya que no garantiza la legitimidad de la venta ni del portador del medio de pago. En caso de sospecha con respecto a una transacción el ADHERENTE deberá comunicarse con BANCARD e indicar al centro de autorizaciones que se trata de una llamada de "CÓDIGO 10" (portador de tarjeta sospechoso/venta dudosa) y aguardar instrucciones. Ni la autorización ni el CÓDIGO 10 legitiman la identidad de quien exhibe la tarjeta, sino que sólo implican que (i) los datos transmitidos coinciden con los registrados en la base de datos del Sistema, (ii) la Tarjeta está habilitada para operar al momento de la autorización; y (iii) la cuenta posee límite de compra suficiente para realizar la transacción.

7.2.3. El ADHERENTE deberá informar de manera inmediata cualquier cancelación de autorización concedida. La omisión de la información responsabilizará al ADHERENTE por cualquier desconocimiento por parte del tarjetahabiente.

7.3. Las autenticaciones a ser realizadas pueden ser de los siguientes tipos:

7.3.1. Autenticación por Firma. Si la transacción no se procesa vía PIN, entonces el ticket de venta requerirá firma del titular. Es una mejor práctica verificar que la firma estampada en la tarjeta concuerde con la inserta por el comprador en el Ticket. Si la tarjeta careciera de firma, el ADHERENTE antes de completar la transacción requerirá al tarjetahabiente que la firme dando previo cumplimiento al deber de identificación y absteniéndose de realizar la operación en caso contrario.

BANCARD no aplicara CONTRACARGO alguno al ADHERENTE, por el motivo de que la firma del cupón no concordase con la firma del documento de identidad del titular y no responsabilizará al comercio por cuestiones de firmas falsificadas para transacciones presenciales, ya que el sistema se basa en autorizaciones en línea donde se valida que la tarjeta no se encuentre denunciada como robada o perdida por el titular.

7.3.2. Autenticación por PIN: al tratarse de transacciones autenticadas vía PIN (personal identification number), la tarjeta será autenticada electrónicamente por los sistemas en donde dicha clave se valida en tiempo real al ser ingresada. El PIN es una clave única, secreta e intransferible exclusivamente otorgada al titular de la tarjeta, siendo de su entera responsabilidad la guarda, custodia y no divulgación de la misma. El ADHERENTE no será responsable ante disputas de fraude y desconocimiento por parte del titular del medio de pago ante transacciones que hayan sido debidamente autenticadas por PIN.

7.3.3. Transacciones sin autenticaciones: las transacciones de bajo monto o montos pequeños muchas veces no requieren ningún tipo de autenticación, ni firma ni pin del cliente, toda vez que la venta sea procesada por lectura de banda magnética, chip de contacto, chip sin contacto, NFC o billeteras digitales, podría ocurrir esto. El ADHERENTE simplemente deberá seguir las indicaciones del dispositivo POS. Los importes toques de transacciones de bajo monto van variando año tras año dependiendo de las regulaciones internas del sistema, así como las regulaciones internacionales.

7.4. La Tarjeta deberá estar habilitada por la ENTIDAD EMISORA y deberá encontrarse en vigencia.

7.5. Sistema EMV/Tarjetas con chip. Todas las tarjetas que cuenten con chip deberán ser insertadas en el lector de chip del Medio de Captura. Su incumplimiento podrá generar la aplicación de multas por parte de las Marcas y hará responsable al Establecimiento frente a cualquier cuestionamiento de la operación por parte del Tarjetahabiente, a excepción cuando la terminal de POS indique que deba deslizar la tarjeta por la banda magnética.

7.6. Requisitos aplicables a otras operatorias. Dar cumplimiento a todo otro requisito particular del REGLAMENTO OPERATIVO y/o las REGULACIONES DE LAS MARCAS.

7.7. Cuando la naturaleza del SERVICIO implique que el ADHERENTE no deba aceptar tarjetas, pero si lo deba hacer un comercio con el que esté vinculado de alguna manera (como en el caso de los SUB-COMERCIOS), el ADHERENTE es responsable frente a BANCARD y frente a terceros de poner en conocimiento de dicho comercio las mejores prácticas enunciadas en esta sección.

## 8. GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO

8.1. Comunicaciones. Salvo lo dispuesto en contrario en el presente REGLAMENTO OPERATIVO o en las cláusulas y condiciones de prestación de servicios firmada por el

ADHERENTE, las comunicaciones remitidas por el ADHERENTE a BANCARD deberán ser realizadas por escrito (sea a través de nota firmada o correo electrónico con el acuse de recepción de BANCARD). Esto incluye la comunicación de terminación de la relación BANCARD-ADHERENTE.

- 8.2. Solicitud de bloqueo de los SERVICIOS por parte del ADHERENTE. El ADHERENTE se obliga, a los efectos de proceder al respectivo bloqueo de los SERVICIOS y/o DISPOSITIVOS BANCARD, a comunicar de forma inmediata a BANCARD ante el extravío, robo, daño, pérdida, falla por mal uso u otras causales que afecten el normal y correcto funcionamiento técnico de el/los DISPOSITIVO/S BANCARD, contactando al Centro de Atención al Comercio de BANCARD (021) 416-1000 o acercándose a cualquiera de sus oficinas.
- 8.3. Modificación de datos declarados por el ADHERENTE. El ADHERENTE deberá notificar en forma fehaciente a BANCARD, cualquier modificación en los datos declarados en los DOCUMENTOS DE ADHESIÓN u otro medio que pudiera afectar su relación con BANCARD. La comunicación deberá realizarse con antelación de treinta (30) días calendario a la modificación a ser realizada. En caso de que, por la circunstancia o naturaleza propia de la modificación, resultare de cumplimiento imposible la comunicación previa; ésta deberá ser realizada dentro de cinco (5) días hábiles de ocurrida la variación. En caso de que tal información no sea notificada, la responsabilidad emergente por la falta de ésta, y los inconvenientes que ella acarree, será exclusiva del ADHERENTE, pudiendo BANCARD optar por la terminación de la Relación BANCARD-ADHERENTE.
- 8.4. Incumplimiento. En caso de incumplimiento por parte del ADHERENTE de alguna/s de las disposiciones del presente, BANCARD podrá optar por: (i) requerir la subsanación del incumplimiento en un plazo determinado por BANCARD; (ii) suspender la prestación de los Servicios; (iii) declarar resuelta la adhesión (total o parcial a determinada operatoria o servicio) del ADHERENTE en forma inmediata o discontinuar la prestación de cualquiera de los Servicios; (iv) cobrarlas penalidades, que correspondan según determine BANCARD; y/o (v) trasladar cualquier penalidad o cargo impuesto por terceros a raíz del incumplimiento del ADHERENTE.

## 9. CONTRACARGOS

### Apartado I - Causales

- 9.1. El ADHERENTE será responsable por cualquier transacción, aún autorizada con código de aprobación y aún después de su pago, que sea contracargada por algún motivo dado específico, considerada irregular o inválida por la ENTIDAD EMISORA y/o por la administradora y/o por el titular CLIENTE DEL COMERCIO o tarjetahabiente, citados a lo largo de este REGLAMENTO OPERATIVO y/o cuando se den cualquiera de las siguientes circunstancias hasta un plazo de 180 días corridos contados desde la fecha de proceso de la transacción original. A modo ilustrativo se agrega un listado no exhaustivo de causales de CONTRACARGO, el cual no está limitado a:

- 9.1.1. Haberse efectuado las ventas aunque, al momento de la operación y con motivo de la solicitud de autorización, se hayan informado como denegada;
- 9.1.2. Por operaciones donde el ADHERENTE no haya entregado los comprobantes de ventas o tickets al requerimiento de BANCARD dentro del plazo indicado los cuales deberían obrar en su poder y/o las copias de las facturas y demás documentación que le haya sido requerida a fin de comprobar la veracidad de la operación;
- 9.1.3. Por las transacciones que correspondan a consumos desconocidos, impugnados o rechazados por los usuarios en particular las operaciones en canales no presenciales, como ser; ordenes telefónicas o por correo conocido como M.O./T.O. por sus siglas en inglés y canal eCommerce, ventas web, internet, online;
- 9.1.4. Por las transacciones que el ADHERENTE no se encuentre autorizado a realizar, que no se ajusten a su giro de negocio declarado en los DOCUMENTOS DE ADHESIÓN y/o a las normas legales o reglamentarias vigentes al momento de la transacción o las que se le comuniquen en el futuro;
- 9.1.5. En caso que los productos y/o servicios del ADHERENTE y/o SUB-COMERCIO no se hayan entregado y/o hayan sido prestados en forma deficiente o fuera de lo pactado con el CLIENTE DEL COMERCIO, sin que ello implique responsabilidad alguna por parte del banco o de la administradora;
- 9.1.6. En caso que se hubiere realizado desdoblamiento de operaciones;
- 9.1.7. Cualquier circunstancia que razonablemente permita concluir que la operación no fue genuina o que fue realizada en forma fraudulenta.
- 9.1.8. Por las transacciones cuyas solicitudes de comprobantes o tickets por parte del banco y/o la administradora hubieran sido rechazados por ilegibles o por presentar fuera del plazo indicado.
- 9.1.9. En casos de cancelación y/o devolución de bienes o en cualquier otro caso que se deba generar un crédito a favor del usuario. El ADHERENTE debió procesar el crédito que corresponda, en caso de haber presentado ya la transacción a su cobro y no haya procesado el crédito a la tarjeta del cliente.
- 9.1.10. En caso de que el ADHERENTE no haya comunicado fehacientemente sus políticas de cancelación.
- 9.1.11. En los casos de CONTRACARGO de operaciones realizadas por cuenta y orden de un establecimiento mayorista o facilitador de pagos, el débito correspondiente será practicado directamente sobre dicho establecimiento.
- 9.1.12. Errores de Procesos. error de importes errores de cálculo de importe, facturas en dólares con error o abuso en tasa de cambio/cotización utilizada para la conversión, recargos aplicados al importe final, duplicaciones de importe cobrado, fraccionamiento de ventas, entre otras causales.
- 9.1.13. Notas de Reversas/Cancelación no procesadas.
- 9.1.14. CONTRACARGOS por fraude/desconocimiento la responsabilidad financiera de CONTRACARGOS por desconocimiento por fraude ocurridas en un

- comercio M.O./T.O./E.C. realizadas en ambientes digitales, web, internet (E-COMMERCE) y/o órdenes telefónicas o por correo, recae absolutamente sobre el ADHERENTE al ser impugnadas por el tarjetahabiente.
- 9.1.15. CONTRACARGOS por procesamiento tardío de transacciones.
  - 9.1.16. CONTRACARGOS por monto incorrecto
  - 9.1.17. CONTRACARGOS por número de tarjeta incorrecto
  - 9.1.18. CONTRACARGOS por mercancía defectuosa, falsificada
  - 9.1.19. CONTRACARGOS por mercancía no según descrita
  - 9.1.20. CONTRACARGOS por servicios no prestados
  - 9.1.21. CONTRACARGOS por mercancía no recibida/entregada
  - 9.1.22. CONTRACARGO por ventas realizadas mediante esquemas engañosos o falsos, por ejemplo: venta de paquetes turísticos engañosos
  - 9.1.23. CONTRACARGOS por venta de producto falsificados
- 9.2. Además, para modalidades con tarjeta presente, se incluyen las siguientes causales de CONTRACARGO:
- 9.2.1. No se haya dejado constancia en el comprobante o ticket del tipo y número de documento exhibido por el usuario;
  - 9.2.2. Que aparezcan en los comprobantes o tickets, testados, raspaduras, agregados o enmiendas, datos erróneos o ilegibles;
  - 9.2.3. No encontrarse firmados los comprobantes o tickets por el usuario o que la firma difiera en su similitud con la que figura en la tarjeta o “prima facie” fuere falsa;
  - 9.2.4. Que se haya omitido la fecha y/o lugar de emisión del comprobante;
  - 9.2.5. Que la tarjeta con la que se efectuó la operación se encuentre deteriorada, alterada o adulterada;
  - 9.2.6. Que la inserción en los comprobantes y/o tickets (solamente en los casos de operaciones realizadas fuera de línea y/o sin lectura del chip o de la banda magnética de la tarjeta) del nombre del usuario y/o el número y/o el período de vigencia de la tarjeta no haya sido efectuada por calco de los datos grabados
  - 9.2.7. Que el calco de los caracteres grabados en relieve de la tarjeta, representada en el comprobante, no se hayan realizado utilizando un dispositivo que permita impresión mecánica. Por ejemplo, utilizando un lápiz o bolígrafo.
  - 9.2.8. No coincida el código de autorización que consta en el ticket o comprobante con la concedida y registrada en el centro de autorizaciones, o difiera la operación autorizada con la que figura en el ticket o comprobante (ya sea importe, datos de usuario, fecha o cantidad de cuotas);
  - 9.2.9. Faltara informar en el comprobante o ticket los datos exigidos por disposiciones fiscales u otros organismos administrativos;
  - 9.2.10. En caso de diferencias entre el duplicado o triplicado del ticket o comprobante en poder del usuario y el original presentado por el ADHERENTE;



- 9.2.11. Operaciones realizadas con ingreso del número de tarjeta por teclado sin autorización del tarjetahabiente; Incluyendo las realizadas vía teclado telefónico por medio del servicio de autorizaciones IVR.
- 9.2.12. Cuando el importe de la operación presentada al cobro no coincida con el importe de la factura.
- 9.2.13. Cuando el importe de la factura detallada este expresado en moneda extranjera y se haya operado con una tarjeta emitida en el exterior y el cliente reclame la diferencia entre los importes de la factura y lo cobrado en su estado de cuenta. Bancard procesa todas las ventas en moneda local, por lo cual recomienda que todas las facturas entregadas a los clientes sean también en moneda local, de manera a evitar reclamos por diferencias de importe que surgen entre monedas diferentes, lo cual crea confusión a los clientes y posteriormente el comercio pueda recibir disputas o controversias por dicho motivo.
- 9.3. Causales de CONTRACARGO por débito automático cancelado: Por operaciones respecto de los cuales los usuarios hubiesen desistido del servicio de débito automático, sea solicitando una baja y/o stop del débito y/o el reverso de un débito automático practicado, o la imposibilidad de probar el consentimiento del usuario respecto. Si bien el usuario deberá cumplir con el requerimiento previo de cancelar el débito automático directamente con el comercio, y tener una constancia de dicha solicitud de cancelación. Bancard también considerará las cláusulas de terminación de contrato de servicio entre el usuario y el comercio, para procesar un contracargo justo el cual se ajuste a dichos términos, si los hubiere. Sin embargo, en caso que el contrato de servicios no permita cancelación del servicio o no posea cláusula de terminación/cancelación, prevalecerá el derecho del usuario en cancelar el servicio a su propia voluntad, cuando así lo desee.
- 9.4. CONTRACARGOS por no provisión de cupones/tickets de ventas: En caso de que BANCARD así lo requiera, el ADHERENTE deberá presentar copia legible del cupón/ticket de venta en el plazo indicado por BANCARD. Las copias presentadas por el ADHERENTE deben estar legibles, caso contrario son pasibles de recibir CONTRACARGOS por ilegibilidad. El incumplimiento a este requerimiento generará el débito a la cuenta del ADHERENTE y la reversa del cupón de venta. En caso de suspensión, inhabilitación o desafiliación del ADHERENTE, el mismo a requerimiento de BANCARD deberá proveer copia de todos los tickets de ventas de los últimos cuatro meses a contar desde la fecha de la desafiliación.
- 9.5. El ADHERENTE entiende que las transacciones realizadas en ambiente de tarjeta-no-presente conllevan substancialmente un mayor riesgo de CONTRACARGOS, debido que no existe impresión electrónica de la tarjeta presentada ni cupón de venta firmado, por lo tanto el ADHERENTE asume la responsabilidad financiera de CONTRACARGOS por desconocimiento por fraude ocurridas en un comercio M.O./T.O./E.C. realizadas en ambientes digitales, web, internet (E-COMMERCE) y/o ordenes telefónicas o por correo, recae absolutamente sobre el ADHERENTE al ser impugnadas por el tarjetahabiente.

- 9.6. BANCARD no aplicará CONTRACARGO contra el ADHERENTE por cuestiones de firmas falsas o que no coincidan plenamente entre la firma del documento de identidad del titular y la firma estampada en el cupón de venta, en ventas presenciales realizadas con tarjeta presente donde hubo impresión física del plástico o lectura y verificación electrónica de los datos de la tarjeta ya sea por banda magnética, chip de contacto, chip sin contacto o NFC. Esto se encuentra basado en que el titular de la tarjeta es responsable por todas las operaciones presenciales que se realizan con el medio de pago emitido a su nombre, hasta tanto el mismo no haya denunciado a su ENTIDAD EMISORA sobre el robo o pérdida de su plástico.

## Apartado II - Formas de cobro de los CONTRACARGOS.

- 9.7. El ADHERENTE autoriza a BANCARD a imputar los cobros de los CONTRACARGOS y cualquier importe que adeudare en virtud de este REGLAMENTO OPERATIVO y los DOCUMENTOS DE ADHESIÓN mediante las siguientes vías:
- 9.7.1. Mediante débito directo de la cuenta del ADHERENTE en el sistema;
  - 9.7.2. A través del servicio de débito automático;
  - 9.7.3. A través del débito directo de la cuenta bancaria del ADHERENTE; y
  - 9.7.4. Mediante la deducción de dichos cargos de la liquidación que le sean adeudados o cualquier otro medio o facilidad que a futuro BANCARD informe. En caso de optar por el débito automático, el ADHERENTE se obliga a adoptar las previsiones necesarias para tener saldo suficiente disponible en dicha cuenta en el momento en que se produzcan los débitos de las facturas que será el de su vencimiento. En caso de no existir fondos suficientes en las cuentas del ADHERENTE antes mencionadas, los importes deberán ser abonados en el domicilio de BANCARD del 1° al 5 de cada mes.
  - 9.7.5. Mediante la modalidad de retención de ventas al ADHERENTE, lo cual significa que el sistema de BANCARD realizará los descuentos o deducciones correspondientes sobre los créditos a pagar al comercio por las ventas subsiguientes que el ADHERENTE vaya realizando día tras día, hasta completar el importe total neto del cupón contracargado.
  - 9.7.6. En caso que el ADHERENTE ya no procese ventas posteriores y no posea saldo suficiente en su cuenta bancaria, el mismo deberá realizar un depósito o transferencia a una cuenta bancaria indicada por Bancard o también por medio de cheque bancario a orden de BANCARD S.A.
  - 9.7.7. BANCARD, S.A. se reserva el derecho de accionar legalmente ante importes adeudados por el ADHERENTE que se encuentren en mora, ya sea por motivo de contracargos u otros motivos de deudas en situación incobrables por las vías mencionadas en las cláusulas anteriores.
- 9.8. Importe Neto de CONTRACARGO. El importe de CONTRACARGOS es el importe neto a cobrar al ADHERENTE, por el CONTRACARGO imputado. El mismo se calcula de la siguiente manera: Importe Original de la Venta (-) menos tasa de Comisión Descuento Comercial = Importe de Neto de CONTRACARGOS. BANCARD no aplica reversas por el IVA, ya que los contracargos se procesan meses posteriores a la venta

original, donde el comercio ya ha utilizado su IVA crédito fiscal con anterioridad, por lo tanto, no se aplica descuento por el IVA al procesarse los contracargos.

- 9.9. Avisos de CONTRACARGOS. Por cada CONTRACARGO, BANCARD remitirá al ADHERENTE en el Portal de Comercios una carta de Aviso de CONTRACARGOS por medio del cual informará al ADHERENTE el detalle del cupón contracargado así como el motivo del CONTRACARGO aplicado.
- 9.10. Boleta Aviso de Débito. Para la modalidad de cobro por Retenciones de Ventas indicado en el ítem 8.7.5, BANCARD informará al ADHERENTE en el Portal de Comercios una boleta de Aviso de Debito por cada deducción parcial que retenga al ADHERENTE por sus ventas subsiguientes.

#### Apartado III - Fees/comisión por CONTRACARGOS recibidos.

- 9.11. Si el ADHERENTE presentare un volumen de CONTRACARGOS a ventas igual o superior al 2% (dos por ciento) del número total de transacciones realizadas, o del monto de estas transacciones, cualquiera de los dos conceptos, durante 2 (dos) meses consecutivos, quedará obligado a pagar una penalidad de \$25.00 (dólares americanos veinticinco) más IVA por cada CONTRACARGO que se reciba a partir de entonces, el cual podrá ser deducido de las sumas que corresponda percibir al ADHERENTE por sus ventas.
- 9.12. Si a partir del sexto mes el ADHERENTE no presentare una disminución en el volumen de CONTRACARGOS, con relación al volumen indicado en el inciso precedente, BANCARD podrá proceder a la baja definitiva del ADHERENTE previo cobro de todos los CONTRACARGOS pendientes de pago por parte del ADHERENTE.
- 9.13. BANCARD se reserva el derecho de modificar todos los cargos expresados, en forma transitoria o definitiva, siendo único requisito la comunicación de la modificación al ADHERENTE.

#### Apartado IV - Mejores prácticas para administrar los CONTRACARGOS

- 9.14. El ADHERENTE tiene derecho a responder ante un CONTRACARGO recibido, si cuenta con razones válidas para disputarlo. El ADHERENTE debe demostrar fehacientemente con pruebas contundentes que la venta corresponde al CLIENTE DEL COMERCIO y debe presentar pruebas de que ha solucionado el inconveniente reclamado por el tarjetahabiente. El ADHERENTE cuenta con 10 días calendarios para presentar su defensa a BANCARD, contados a partir de la fecha de la nota de aviso de débito o notificación de CONTRACARGO recibido. Todas las respuestas a CONTRACARGOS recibidos deben realizarse por escrito dirigidas al área de contracargos@BANCARD.com.py y deben contener la siguiente información como mínimo:
  - 9.14.1. Fecha de respuesta y fecha del aviso del débito
  - 9.14.2. Nombre y código de su establecimiento comercial
  - 9.14.3. Importe del CONTRACARGO recibido
  - 9.14.4. Marca de tarjeta y últimos 4 dígitos de la tarjeta en cuestión

- 9.14.5. Nombre del completo CLIENTE DEL COMERCIO, dirección de extracto, dirección de envío, descripción de bienes/servicios,
- 9.14.6. Toda documentación de soporte que avale y substancie la validez del cargo realizado, como ser autorización escrita del CLIENTE DEL COMERCIO o detalle de la orden de compra.
- 9.14.7. Explicación y aclaración de la solución y ocurrido con dicha venta.
- 9.15. Absténgase el ADHERENTE de remitir un pedido de reversión del cupón de venta a favor del CLIENTE DEL COMERCIO para solucionar un CONTRACARGO recibido, ya que el CONTRACARGO ya hizo la función de reversar la cuenta del tarjetahabiente. Al contrario, si la reversión del cupón fue procesada por el ADHERENTE antes de recibirse el CONTRACARGO, entonces el CONTRACARGO deberá ser anulado por BANCARD.
- 9.16. Toda documentación de defensa remitida por el ADHERENTE a BANCARD estará sujeta a revisión por parte de BANCARD basados sus reglas, políticas y alineados a las regulaciones establecidas por las marcas y no necesariamente será considerada como válida ni tampoco implicará que el CONTRACARGO será revertido.

#### Apartado V – Solicitud de recupero de cupones o registro de transacción

- 9.17. El ADHERENTE debe responder en tiempo y forma a todas las solicitudes de documentación e información que reciba por parte de BANCARD. Los tres motivos más comunes por el cual una ENTIDAD EMISORA de tarjetas inicia una solicitud de recupero de cupones o de registros de una transacción son: i) a pedido del cliente para su revisión ii) para sustentar un CONTRACARGO recibido iii) para cuestiones legales o investigación de fraudes.
- 9.18. El ADHERENTE se obliga a proveer una copia legible del cupón de venta o del registro de la transacción dentro del plazo requerido por BANCARD.
- 9.19. Los cupones deben guardarse en un lugar seguro y seco, preferiblemente en un mueble donde no reciba luz, ni sustancias químicas que puedan afectar su legibilidad.

### **10. RÉGIMEN DE OPERACIONES DEL ADHERENTE Y/O SUB-COMERCIO**

#### Apartado I – Rechazos de operaciones.

- 10.1. Requisitos de operaciones. Irregularidades y defectos. Causales de rechazo. El ADHERENTE se abstendrá de procesar cualquier transacción que no se haya originado como resultado de un acto directamente entre el CLIENTE DEL COMERCIO y el ADHERENTE. No podrá presentar al procesamiento ninguna transacción que sepa o debió haber sabido que sea i) fraudulenta, ii) no haya sido autorizada por el y CLIENTE DEL COMERCIO.
- 10.2. Operaciones Irregulares, Defectuosas. Son causas legítimas de rechazo de operaciones por parte de BANCARD, no asumiendo BANCARD responsabilidad alguna a su respecto, y sin perjuicio del derecho del ADHERENTE con respecto a terceros por la venta efectuada, las establecidas a continuación:
- 10.3. Causales comunes a todas las operatorias:

- 10.3.1. Incumplimiento a las obligaciones previstas bajo los puntos mencionados en este REGLAMENTO OPERATIVO.
- 10.3.2. Operación presentada al cobro bajo un CÓDIGO DE COMERCIO distinto al de su realización;
- 10.3.3. Operaciones en infracción con las disposiciones de este REGLAMENTO OPERATIVO, la legislación vigente y/o las REGULACIONES DE LAS MARCAS;
- 10.4. Causales propias de operatoria Tarjeta Presente:
  - 10.4.1. Falta de firma del Tarjetahabiente, o la misma estuviere enmendada o si tuviere apariencia de falsa;
  - 10.4.2. En caso que el Ticket se hallare incompleto, enmendado o adulterado;
  - 10.4.3. Uso de Medio de Captura no homologado o cuya certificación hubiere expirado;
  - 10.4.4. En caso de diferencias entre el duplicado del Ticket en poder del Tarjetahabiente y el original presentado por el ADHERENTE;
  - 10.4.5. Operaciones realizadas con ingreso del número de Tarjeta por teclado sin autorización de BANCARD, o mediando tal autorización, sin que figuren impresos en el Ticket los datos de la Tarjeta grabados en relieve o éste presentara irregularidades perceptibles a simple vista, tales como la falta de alineación, continuidad o definición, o diferencias en los tipos, tamaños, espacios o caracteres de las letras o números correspondientes a los datos consignados en relieve en la Tarjeta del Tarjetahabiente, o falta de alguno de éstos datos;
  - 10.4.6. Cuando, ante requerimiento de BANCARD, el ADHERENTE no remitiere los Tickets originales dentro de los plazos establecidos;
  - 10.4.7. Operaciones desconocidas por el Tarjetahabiente,
- 10.5. Causales propias a operaciones de débito automático:
  - 10.5.1. Falta de remisión de la documentación respaldatoria dentro de los diez (10) días calendario de requerida;
  - 10.5.2. Imposibilidad de probar el consentimiento del Tarjetahabiente, sea por falta de constancia documentada de la autorización, de la legislación aplicable y/o las REGULACIONES DE LAS MARCAS;
  - 10.5.3. cuando el Tarjetahabiente ejerciera su derecho de arrepentimiento dentro de los treinta (30) días de la fecha de vencimiento del resumen de cuenta, habilitando a BANCARD a realizar en forma inmediata la baja del débito automático;
  - 10.5.4. Cuando el tarjetahabiente, haya cancelado en tiempo y forma el servicio de Débito Automático, y tenga pruebas de haberlo hecho, sin embargo, el comercio no acate dicha solicitud y siga cobrando la cuota o cargo recurrente, será pasible de contracargo todo cobro realizado con fecha posterior a la fecha de cancelación presentada por el tarjetahabiente.
- 10.6. Causales propias de operatoria Tarjeta No Presente: Aparte de aplicar todos los motivos de CONTRACARGOS indicados en este REGLAMENTO OPERATIVO:

- 10.6.1. Impugnación o desconocimiento de operación por el Tarjetahabiente, donde manifiesta que no ha autorizado ni participado en dicha transacción impugnada;
- 10.6.2. Autorización solicitada en forma irregular;
- 10.6.3. Ausencia de constancia documentada y suficiente dentro de los diez (10) días calendario de requerida, a criterio de BANCARD, del consentimiento del Tarjetahabiente;
- 10.6.4. Falta de cumplimiento de las formalidades legales para el perfeccionamiento de la operación o en la documentación respaldatoria;
- 10.6.5. Falta de cumplimiento de las disposiciones de seguridad fijadas por BANCARD en operaciones de comercio electrónico.

#### Apartado II - Descuento de operaciones. Retención de fondos. Daños y Perjuicios

- 10.7. BANCARD y/o la ENTIDAD PAGADORA podrán descontar mediante débitos o compensaciones de la/s cuenta/s que mantenga abierta el ADHERENTE y aún con percepción directa o judicial, todas las sumas que hubieren abonado a los adherentes del SISTEMA BANCARD con relación a operaciones irregulares, defectuosas, fraudulentas, CONTRACARGOS recibidos, así como cualquier suma de dinero que adeudare el ADHERENTE en virtud del REGLAMENTO OPERATIVO.
- 10.8. Retención de Fondos. BANCARD podrá retener los pagos o exigir al ADHERENTE la devolución de los pagos realizados cuando exista un incremento en el promedio mensual de operaciones irregulares o defectuosas, sospecha de fraudes o fraudes confirmados y CONTRACARGOS.
- 10.9. Daños y perjuicios. El rechazo o descuento de operaciones no eximirá al ADHERENTE de su responsabilidad frente a los Tarjetahabientes por los daños y perjuicios que dichas transacciones pudieron haberles inferido.

#### Apartado III - Pago de operaciones.

- 10.10. El pago de las operaciones presentadas al cobro por el ADHERENTE será realizado por el Pagador, con las excepciones establecidas a lo largo del presente y se abonarán una vez concluido su procesamiento, en los plazos, condiciones y tasas acordadas según la operatoria acordada. El pago de operaciones irregulares o defectuosas será condicional y las mismas podrán ser descontadas con posterioridad. Cualquier diferencia y/o controversia respecto de las operaciones aquí detalladas deberá ser planteada por el Establecimiento dentro de los 60 días calendario de su presentación. Transcurrido dicho plazo, las mismas se tendrán por consentidas, produciéndose la caducidad de todo derecho respecto de las mismas.

#### Apartado IV - Anulaciones/Reversas de Operaciones

- 10.11. Una anulación es una transacción que permite dejar sin efecto operaciones de compra y/o devolución. La misma deberá realizarse antes del cierre de lote correspondiente. El ADHERENTE podrá requerir a BANCARD anulaciones o reversas de operaciones, las que serán descontadas de cualquier abono de operaciones que BANCARD debiera efectuar al ADHERENTE. BANCARD podrá denegar anulaciones o

reversas, especialmente en aquellos casos en que no existieren operaciones pendientes de abono al ADHERENTE. En tal caso las anulaciones o reversas quedaran sujeta al pago o depósito previo de los fondos correspondientes que el ADHERENTE deberá realizar a BANCARD, de manera a ejecutar la reversa de la venta anulada, cancelada o devuelta. Para el Servicio INFONET COBRANZAS (ROL FACTURADOR) regirán las normas establecidas en el capítulo III del presente REGLAMENTO OPERATIVO.

#### Apartado V - Diferimiento de pagos.

10.12. BANCARD podrá condicionar el pago de las operaciones al cobro de las sumas adeudas por considerar que las mismas sean irregulares, defectuosas, sospechosas, fraudulentas o cuando existan obligaciones de cumplimiento diferido por parte del ADHERENTE en caso de cierre de su negocio o finalización de la adhesión del mismo al SISTEMA BANCARD (por la causa que fuere). Adicionalmente, podrá, en cualquier momento, condicionar el pago de operaciones realizadas en establecimientos pertenecientes a rubros específicos, a la prestación del servicio o entrega de la cosa objeto de la operación.

#### Apartado VI – Retención de fondos por Seguridad y por Garantía

10.13. Retención de fondos por seguridad respecto de operaciones ya liquidadas al ADHERENTE, su impugnación por el tarjetahabiente, la ENTIDAD EMISORA y/o las marcas por el volumen de operaciones que a criterio de BANCARD sean sospechadas o verificadas como fraudulentas, o cuando existan razones de seguridad que razonablemente hagan presumir la ocurrencia de un riesgo de daño para el SISTEMA BANCARD, BANCARD y/o el pagador podrán retener al ADHERENTE presentaciones futuras y/o pendientes de acreditación y/o cualquier otra suma que tenga depositada en la cuenta abierta en la entidad del pagador, (i) hasta el importe que resulte de sumar el equivalente al monto de la/s operación/es impugnada/s y el importe de cualquier cargo, multa de las marcas, arancel o comisión adeudado por el ADHERENTE, además de cualquier tasa o penalidad, actual o anterior; o bien (ii) el total de dichas presentaciones. El plazo de retención de pagos puede ser de máximo 120 días corridos a contar desde la fecha de proceso de la venta. Una vez terminado el plazo de retención, BANCARD podrá procesar el pago de la/s venta/s descontando previamente todos los CONTRACARGO o disputas o confirmaciones de ventas fraudulentas es recibidas contra el ADHERENTE.

10.14. El ADHERENTE acepta que BANCARD podrá, en cualquier momento, retener la totalidad o una porción de la liquidación de las operaciones del ADHERENTE y/o modificar el plazo de pago de éstas y/o exigir dentro de un plazo de diez (10) días la constitución de un depósito en garantía y/u otras garantías equivalentes, a satisfacción de BANCARD, a fin de respaldar el cumplimiento de las obligaciones asumidas bajo este REGLAMENTO OPERATIVO. La aprobación de la garantía y sus condiciones estará sujeta a aprobación previa de BANCARD dicha garantía no generará interés o compensación alguna en favor del ADHERENTE.

#### Apartado VII – Tickets/cupones de venta

- 10.15. Cada operación a través de un medio de captura deberá generar un ticket (digital o físico), por lo menos por duplicado. El original firmado por el tarjetahabiente, ya sea autenticada por PIN o firma, deberá quedar archivado en el ADHERENTE en que la operación se haya celebrado. La copia cliente del ticket opcionalmente será entregado al tarjetahabiente si el mismo así lo solicita, caso contrario no será necesario imprimirlo. físicamente, enviado por correo electrónico o por otro medio que pudiera habilitarse en el futuro y servirá como constancia de la operación. El ADHERENTE deberá guardar archivar en lugar seguro los originales de los tickets correspondientes a esta operatoria por el término de dos (2) años y estarán obligados a presentarlos dentro del plazo de diez (10) días corridos en caso de que BANCARD lo requiera, caso contrario es pasible de recibir un CONTRACARGO.

Apartado VIII – Operaciones sin firma para tarjeta presente.

- 10.16. BANCARD acepta a los establecimientos comerciales a operar hasta un tope máximo de cantidad e importe bajo o pequeño establecido por la red de BANCARD con lectura de banda magnética, chip o contactless realizados en el dispositivo de POS, sin firma del tarjetahabiente, sin pin y sin emisión de comprobante respaldatorio de la operación o emisión de ticket de la copia cliente.
- 10.17. Tarjetas contactless o sin contacto. Esta operatoria permitirá al ADHERENTE realizar sus ventas mediante tarjetas que cuenten con la funcionalidad contactless o sin contacto, acercándola al medio de captura habilitado al efecto, sin la obligación de requerir firma del tarjetahabiente, emitir ticket o comprobante respaldatorio de la operación. al tratarse de bajo monto o montos pequeños. Sin embargo, el establecimiento no podrá aceptar operaciones que excedan el monto máximo que establezca la red de BANCARD periódicamente. El riesgo de esta operatoria ante un cuestionamiento por desconocimiento será asumido por el usuario de la tarjeta y no por el comercio (ADHERENTE). A no ser que se demuestre una mala práctica o connivencia de algún empleado del establecimiento comercial o violación a alguna de las reglas en este documento.

**11. OPERACIONES BAJO LA MODALIDAD DE TARJETA NO PRESENTE MO/TO/EC**

Apartado I - Ámbito de aplicación.

- 11.1. Se regula el procedimiento para la realización de operaciones mediante la modalidad de tarjeta no presente (MO/TO/EC) por sus siglas en inglés Mail Order/Telephone Order/ECcommerce, sin lectura de banda, chip o contactless, con los medios de pago del sistema autorizados para ello, en los establecimientos habilitados para esta operatoria. Para ello BANCARD asignará al ADHERENTE un CÓDIGO DE COMERCIO especial que sólo podrá ser utilizado por éste a efectos de la operatoria modalidad de operatoria "MO/TO/EC" o tarjeta no presente para la cual sea autorizado, no pudiendo ser utilizado para efectuar presentaciones de otra operatoria diferente. BANCARD podrá, en cualquier momento, suspender, modificar o cancelar, total o parcialmente, en forma general para todos los establecimientos o individual para un establecimiento determinado la operatoria aquí detallada.

Apartado II – Restricciones canal MO/TO:



- 11.2. La modalidad MO/TO por sus siglas en inglés de orden telefónica u orden por correo, es un rubro restringido el cual es únicamente otorgado por BANCARD a ciertos comercios en particular al rubro de viajes & entretenimientos y otros servicios particulares señalados.
- 11.3. Los rubros que pueden operar bajo la modalidad de orden telefónica o correo son: 1. hoteles 2) aerolíneas aéreas 3) buses y cruceros turísticos 4) alquileres de autos 5) agencias de viajes 6) excepcionalmente academias, institutos organizaciones de enseñanza, eventos, seminarios, conferencias y congresos.

#### Apartado III - Ventas M.O.T.O. ordenes telefónicas o correo.

- 11.4. El ADHERENTE deberá comunicarse con el centro de autorizaciones para obtener la autorización correspondiente y deberá requerir al tarjetahabiente antes de realizar la operación los siguientes datos y/o aquellos que BANCARD pudiera requerir a ese momento: 1) datos personales del tarjetahabiente. a) apellido y nombre impreso en la tarjeta; b) tipo y número de documento de identidad; c) domicilio donde recibe el resumen de cuenta; d) número de teléfono del tarjetahabiente, 2) datos de la tarjeta de crédito. a) número de tarjeta; b) vencimiento de la tarjeta; c) código de seguridad de la tarjeta; d) apellido y nombres de titular de la cuenta e) nombre de la ENTIDAD EMISORA de la tarjeta f) país de la ENTIDAD EMISORA de la tarjeta 3) datos de la operación. a) importe total de la operación; b) moneda en que se pactó la operación; c) cantidad de cuotas (solo para tarjetas locales); d) especificaciones del servicio a prestar; e) nombre del pasajero; f) ruta de vuelo, fecha del vuelo, y cualquier otro detalle sobre el servicio que el operador del call center de BANCARD lo requiera. En casos de transacciones dudosas, sospechosas, ventas fuera de rango, cliente no frecuente, tarjetas extranjeras, importes elevados y cualquier situación de riesgo de fraude, el ADHERENTE deberá seguir los pasos indicados en la sección sobre el procedimiento del "CÓDIGO 10", incluida en este reglamento.

#### Apartado IV - Documentación de respaldo para ventas MO/TO:

- 11.5. El ADHERENTE debe contar con todos los documentos necesarios que respalden fehacientemente la operación, los cuales BANCARD podrá requerirle en casos de verificación, controversias e impugnación, a) autorización por escrito y debidamente firmada por el tarjetahabiente para realizar el débito a su tarjeta b) detalle del medio de pago c) factura legal detallada d) copia anverso y reverso de la tarjeta, solo en caso que sean tarjetas extranjeras e) copia de documentos de identidad, pasaporte del titular f) detalles del ticket de vuelo/reserva g) emails intercambiados entre el comprador y el ADHERENTE. El ADHERENTE deberá presentar toda documentación que permita certificar el perfeccionamiento de las operaciones y entregarla a BANCARD toda vez que ésta lo requiera. El cumplimiento de los requisitos anteriormente establecidos no obstará al rechazo o descuento de las operaciones cuando sean impugnadas por el tarjetahabiente.

#### Apartado V - Operaciones en comercio electrónico e-Commerce.

- 11.6. Si su establecimiento es un eCommerce y se encuentra habilitado por BANCARD para operar a través del servicio de ventas por canal electrónico, denominado vPos de

BANCARD deberá seguir e implementar estas medidas operativas de mejores prácticas básicas para las ventas que se realizan en su website o página web.

- 11.6.1. Deberá incluir en el importe total de la transacción todos los costos finales como gastos de manejo y envíos (delivery) informados adecuadamente al cliente.
- 11.6.2. Deberá proveer al cliente un comprobante y/o factura completa y detallada de la transacción de pago realizada.
- 11.6.3. Incluir el nombre comercial de su negocio y su website
- 11.6.4. Debe procesar sus ventas bajo el nombre comercial reconocido por los clientes.
- 11.6.5. Descripción completa de los bienes y servicios disponible en su website
- 11.6.6. Incluir en su website sus políticas de devoluciones, cancelaciones y reembolsos
- 11.6.7. Incluir en su website su política de Seguridad, certificados y acreditaciones de seguridad
- 11.6.8. Política de todas las formas de pagos aceptados por su sitio web.
- 11.6.9. Incluir los datos de contacto de atención al cliente y formas de acceder, correo electrónico, teléfonos, dirección
- 11.6.10. Publicar la moneda en la que se opera y en la que están publicados los precios
- 11.6.11. Su política de delivery y entrega. Zona geográfica que abarca dentro del país y otros países y si aplica restricciones de exportación.
- 11.6.12. El país en el cual oficialmente esta registrado y registrado para operar, su dirección física completa de calle, nro. de propiedad, ciudad, país, nro. de teléfono.
- 11.6.13. Puede publicar las marcas de tarjetas que se aceptan
- 11.6.14. Debe publicar su política de privacidad, divulgación y transmisión de datos de los clientes en su website
- 11.6.15. Debe publicar su política y condiciones de reembolso, devoluciones y cancelaciones, como ser I) Se aceptan devoluciones en paquete original hasta pro ejemplo 10 días calendarios posteriores a la venta II) Se aceptan devolución solo con crédito en la tienda III) Se aceptan devoluciones solo por cambio de otra mercadería. IV) Las ventas son finales y no se aceptan devoluciones
- 11.6.16. El ADHERENTE debe procesar los reembolsos por devoluciones y/o cancelaciones al mismo medio de pago utilizado en el momento de la compra original.

#### Apartado VI - Operaciones impugnadas.

- 11.7. Atento el alto potencial de fraude que presentan las ventas en el canal tarjea no presente (MO/TO/EC), en este tipo de operación el riesgo de fraude de la operatoria será asumido exclusiva y enteramente por el ADHERENTE, que reconoce que la sola presentación de una impugnación de la operación por el tarjetahabiente, autorizará

el descuento automático de los importes acreditados y desconocidos. Sin perjuicio de lo dispuesto anteriormente, por cada operación impugnada el ADHERENTE tiene derecho a remitir a BANCARD, dentro de los diez (10) días corridos siguientes al aviso de débito por CONTRACARGOS, las explicaciones que correspondan por escrito con firma de apoderado de forma tal que la misma pueda ser entregada al tarjetahabiente para su revisión y análisis. Deberá adjuntar, al mismo, copia de la documentación que acredite la legitimidad de la operación y la entrega de los productos, así como cualquier otra documentación de prueba que respalde el cobro realizado a la tarjeta. Dicha documentación estará sujeta a revisión técnica por parte de BANCARD y no necesariamente reversará el débito por contracargo aplicado.

- 11.8. Ni las ENTIDADES del sistema ni la administradora serán de ningún modo responsables de las consecuencias fraudulentas de este tipo de operaciones, atento el alto potencial de fraude que presentan, el cual es asumido de plena responsabilidad por el ADHERENTE al solicitar su habilitación para operar bajo tal modalidad.
- 11.9. BANCARD podrá requerir al ADHERENTE que provea información adicional, dependiendo de la naturaleza del negocio, lo cual no implicará ni asegurará la legitimidad de la operación, sino de manera a minimizar los riesgos de fraudes, no obstante, el riesgo implícito que conllevan las ventas no presenciales queda bajo la exclusiva responsabilidad del ADHERENTE.

#### Apartado VII - Presentación de operaciones al cobro.

- 11.10. No se podrán presentar al cobro las siguientes operaciones: i) aquella operación por la que no se hizo entrega al tarjetahabiente los productos o servicios, según corresponda, ii) una operación luego de transcurridos treinta (30) días de la fecha de asignación del código de autorización iii) transacciones que el comercio sabía o debió haber sabido que se trataban de operaciones fraudulentas.

#### Apartado VIII - Reversiones/anulaciones.

- 11.11. El ADHERENTE deberá anular las transacciones canceladas, no completadas, devoluciones de mercadería, dentro del mismo día en que se haya efectuado la operación original. El ADHERENTE proveerá al cliente un comprobante de crédito o nota de reversa /anulación como prueba de la anulación y cancelación de la venta. Las anulaciones deben procesarse a la misma tarjeta en la cual se realizó la venta original. El ADHERENTE debe abstenerse de realizar devoluciones en efectivo al tarjetahabiente, de manera resguardar la trazabilidad de las devoluciones y evitar impugnación y CONTRACARGOS por parte del cliente. Las reversiones deben reflejarse en todos los sistemas, tanto en extracto del cliente como en el extracto de liquidación del ADHERENTE. El ADHERENTE deberá remitir la nota de cancelación/anulación/ reversa de la venta, con la debida firma autorizada del comercio a BANCARD S.A. por medio de correo electrónico a la dirección [cac@BANCARD.com.py](mailto:cac@BANCARD.com.py) o también podrá solicitar las anulaciones vía web en el Portal de Comercios. BANCARD deja en claro que las solicitudes de anulaciones y reversas están sujetas a los fondos disponibles que el comercio posea ya sea en su cuenta clearing de liquidaciones o en los cupones de ventas con tarjetas de créditos que se

encuentren pendientes de acreditación al mismo, ya que las mismas serán descontadas de cualquier abono de operaciones que BANCARD debería efectuar al ADHERENTE. Por consiguiente, BANCARD eventualmente podrá denegar solicitudes de anulaciones o reversas, especialmente en aquellos casos en que no existieren operaciones pendientes de abono al ADHERENTE. En tal caso el ADHERENTE deberá realizar previamente un depósito bancario a favor de BANCARD correspondiente al importe neto del cupón de venta que desea que sea reversado al titular de la tarjeta.

#### Apartado IX - Entrega de los productos/mercaderías.

- 11.12. La entrega de los productos vendidos a través de esta operatoria será efectuada por el ADHERENTE, por su exclusiva cuenta y riesgo, en el domicilio indicado por el socio / tarjetahabiente, dentro del radio señalado en la oferta. El cumplimiento de los requisitos anteriormente establecidos no obstará al rechazo o descuento de las operaciones cuando sean impugnadas por el socio/tarjetahabiente, en caso de desconocimiento por fraude.
- 11.13. El ADHERENTE deberá archivar por el lapso mínimo de un (1) año los remitos o comprobantes de prestación de servicio, según el caso, y toda otra documentación que permita certificar el perfeccionamiento de las operaciones y entregarla a BANCARD toda vez que ésta lo requiera. En caso de servicios, el ADHERENTE deberá cumplir los requisitos anteriores en todo lo que resulte aplicable, según la naturaleza del servicio prestado.

#### Apartado X - Intercambio de información.

- 11.14. El ADHERENTE se abstendrá de vender, comprar, proveer y/o intercambiar información obtenida como consecuencia de operaciones realizadas con los medios de pago del sistema, a cualquier persona distinta de BANCARD. Ante el requerimiento formal de autoridad competente con facultades suficientes, deberá dar aviso previo a BANCARD para que ésta pueda interponer las medidas que estime pertinentes para evitar su divulgación

## **12. MEDIDAS DE SEGURIDAD Y OPERATIVAS**

- 12.1. El ADHERENTE se compromete a dar cumplimiento, a su exclusivo cargo, con todas las medidas de seguridad que correspondan conforme lo establecido en este REGLAMENTO OPERATIVO, las que exijan las REGULACIONES DE LAS MARCAS y las que le sean requeridas en el futuro por BANCARD. Dichas medidas de seguridad deberán ser implementadas en los plazos que BANCARD disponga en la comunicación correspondiente o, en su defecto, en los plazos que resulten técnicamente factibles y que no deberán ser superiores a sesenta (60) días corridos a contar de la notificación que BANCARD o los titulares de las marcas efectúen al respecto. Las inversiones que resulten necesarias para cumplir con las medidas de seguridad y demás condiciones establecidas por BANCARD estarán a cargo exclusivo del ADHERENTE, sin que éste pueda efectuar reclamo alguno a BANCARD. En caso de que el ADHERENTE no pudiese implementar las medidas de seguridad requeridas por disposiciones legales, por BANCARD o por los titulares de las marcas, ya sea por razones técnicas, financieras y/o comerciales debidamente fundadas, el ADHERENTE

- o BANCARD podrán terminar la Relación BANCARD-ADHERENTE mediante notificación escrita sin estar sujetos a ninguna sanción y sin que ello le otorgue derecho a reclamo alguno contra la otra parte.
- 12.2. Cada operación debe contar con el correspondiente código de autorización y la fecha de pedido de autorización debe coincidir con la de la operación. El acreditador se negará a pagar y el ADHERENTE renuncia a reclamar el pago de cualquier operación en la que figure un número de autorización que no exista o no coincida con los existentes en los registros del centro de autorizaciones para esa fecha. Si concedida la autorización, la operación no llegara a concretarse, el ADHERENTE deberá informarlo de inmediato al centro de autorizaciones. La omisión de la información lo hará automáticamente responsable por cualquier daño que el usuario sufiere, en razón de la reducción de su límite de compra.
  - 12.3. El ADHERENTE deberá incluir en un mismo comprobante o ticket y en un único importe el valor de las mercaderías y/o servicios contratados por el mismo usuario en una misma transacción.
  - 12.4. Está expresamente prohibido al ADHERENTE permitir que operaciones de venta realizadas en el mismo sean completadas como si dichas transacciones se hubieran concretado en otro establecimiento. Consecuentemente, también está prohibido presentar al cobro operaciones efectuadas en otro establecimiento.
  - 12.5. Queda expresamente prohibido al ADHERENTE, presentar las operaciones de venta con anticipación a la entrega o envío de los bienes y/o servicios al usuario, con excepción de aquellos establecimientos autorizados por BANCARD.
  - 12.6. El ADHERENTE se compromete a tomar las medidas de seguridad necesarias a efectos de que todas las operaciones que realiza y transmite con las tarjetas, estén correctamente protegidas, lo que implica imposibilitar el acceso a las mismas.
  - 12.7. Para la modalidad de tarjeta no presente, queda igualmente la prohibición de acceso y guarda de información sensible de los medios de pagos así mismo en el caso de ventas por comercio electrónico, el acceso a esa información que pudieran tener los proveedores/desarrolladores de plataformas de comercio electrónico contratados por el ADHERENTE.
  - 12.8. Se deja constancia que la información contenida en la tarjeta es de propiedad de la ENTIDAD EMISORA y del titular de la tarjeta, y es de carácter confidencial, quedando expresamente prohibido el almacenamiento y/o guarda de los datos contenidos en la misma, incluidos con carácter ejemplificativo y no limitativo, los que componen la banda magnética de la tarjeta, fecha de emisión, fecha de vencimiento y código de seguridad. Todos los datos de la tarjeta y el usuario no podrán tener otro destino que el pactado en el formulario de adhesión y los T&C ni podrá ser divulgada a terceros ajenos a la relación, siendo el ADHERENTE responsable ante los bancos y/o la administradora y/o los usuarios por los perjuicios civiles y/o penales derivados de su indebida utilización. El ADHERENTE acepta además la facultad de BANCARD, o de quien ésta designe, de realizar las auditorías que ésta considere razonablemente necesarias o convenientes para verificar el efectivo cumplimiento de las obligaciones del ADHERENTE.
  - 12.9. El ADHERENTE se ajustará a requerir únicamente la información definida en el REGLAMENTO OPERATIVO para cada modalidad, no pudiendo solicitar cualquier otra información relacionada con la condición del usuario, tipo de tarjeta (ej.: si es titular

o adicional, domicilio de entrega del resumen, fechas de nacimiento del titular y/o adicional, límite de compra, antigüedad de la cuenta, etc.), salvo que fuera autorizado por BANCARD.

- 12.10. Para la modalidad MO/TO el ADHERENTE podrá solamente utilizar el medio de pago para realizar una única transacción por la cual obtuvo autorización por parte de cliente/tarjetahabiente. Queda prohibido que el ADHERENTE re-utilice un medio de pago que ha recibido con anterioridad para procesar una deuda o nueva transacción del mismo cliente sin la previa autorización expresa y por escrito de parte del titular de la tarjeta.
- 12.11. Un comercio que sea identificado como PUNTO DE COMPROMISO de robo de datos de medios de pagos ya sean tarjetas de crédito o débito será inmediatamente inactivado para seguir operando bajo el sistema BANCARD. Hasta tanto el ADHERENTE cumpla con lo dispuesto en el protocolo interno de BANCARD para puntos de compromiso, no podrá ser re activado. Un comercio identificado como punto de compromiso es pasible de una terminación u baja definitiva por parte de BANCARD. La convergencia de tres o más transacciones que sean detectadas como vinculadas a sospechas de actos ilícitos es trazable desde los sistemas de monitoreo de BANCARD y la misma se considerará prueba suficiente para la aplicación de los procedimientos detallados en el presente documento y en la política de BANCARD para Puntos de Compromisos.
- 12.12. Transacciones sospechosas canales no presenciales. Los comercios que operan via canal web, los de ordenes telefónicas o por correo, donde no existe presencia física de la tarjeta al momento de la venta denominados también comercios de tarjeta ausente deben contar con políticas y procedimientos internos para manejar las transacciones irregulares y sospechosas. Debiendo proveer entrenamiento apropiado a sus empleados. Identificar a tiempo las órdenes de compras sospechosas es de suma importancia para los comercios envueltos en ventas no presenciales y los empleados deben contar con instrucciones claras en los pasos a tomar para verificar las transacciones. Atienda alguno de estos comportamientos:
  - 12.12.1. **Órdenes de compras urgentes:** EL cliente solicita entrega urgente, aunque frecuentemente puede ser perfectamente válido, las órdenes urgentes son una característica común en un esquema de “robar y correr” que utilizan los defraudadores.
  - 12.12.2. **Órdenes de compras sin especificaciones:** El cliente no le importa tamaño, color, calidad, si hay o no hay en stock u otras especificaciones
  - 12.12.3. **Direcciones de envío sospechosas:** El cliente solicita envío de mercadería a una dirección diferente a la suya. Lugar público, casa abandonada, etc.
  - 12.12.4. Dudas al responder preguntas sobre su información personal, dirección de calle, apellidos, etc.
  - 12.12.5. **Cliente ocasional + importe grande:** Es un cliente de primera vez que está comprando por un importe elevado.
  - 12.12.6. Órdenes de compra por importe fuera de lo normal
  - 12.12.7. Órdenes de compra de artículos o mercadería de fácil reventa
  - 12.12.8. **Órdenes de compra con tarjetas internacionales:** los estafadores generalmente realizan los actos ilegales en comercios fuera de su país y con

- tarjetas extranjeras emitidas en bancos de otros países, para que haya menos posibilidad de rastreo del delincuente.
- 12.12.9. **Órdenes de compras con datos muy pobres:** Como dirección de correo de emails públicos y con nombres raros.
- 12.12.10. **Varias transacciones con números de tarjetas similares:** Indica que el número de cuenta podría haber sido generado fraudulentamente por un software.
- 12.12.11. Envíos a una misma dirección, pero de varias transacciones con diferentes tarjetas.
- 12.12.12. Múltiples transacciones con una misma tarjeta en corto periodo de tiempo
- 12.12.13. Múltiples transacciones, múltiples tarjetas, desde una misma dirección IP
- 12.12.14. Sospecha de una venta que parece demasiado buena y fácil. Cuando tenga una gran venta tómese el tiempo de realizar todas las verificaciones posibles. una venta demasiado grande a un cliente que no conoce, que nunca opero anteriormente con usted, el cual se encuentra al otro lado del mundo, es muy probable que sea una estafa.
- 12.13. Acciones a tomar ante operaciones sospechosas. Los comercios que operan bajo la modalidad de tarjeta ausente deben establecer procedimientos para responder ante transacciones sospechosas. El equipo de ventas del ADHERENTE debe estar familiarizado en este tipo de procedimientos y recibir entrenamiento regular al respecto.
- 12.14. Todas las OCs (órdenes de compras) que se reciban deben pasar por una revisión manual, las OCs riesgosas o sospechosas deben separarse para realizar verificaciones adicionales.
- 12.15. Solicite información adicional al cliente tales como alguno de los siguientes datos:
- 12.15.1. Nombre de la ENTIDAD EMISORA de su tarjeta,
  - 12.15.2. País de origen de la tarjeta,
  - 12.15.3. Código de autorización de la venta
  - 12.15.4. Foto de la tarjeta con la que realizo el pago
  - 12.15.5. Dirección donde recibe el extracto de su tarjeta
  - 12.15.6. Foto del aviso transaccional que le envió su ENTIDAD EMISORA al celular del cliente
- 12.16. Contacte por teléfono al comprador, informándole que por motivos de seguridad es necesario contar con alguna información adicional para completar su orden de compra. Como por ejemplo su segundo apellido, fecha de nacimiento, nro. de documento, nombre del beneficiario, parentesco con el beneficiario, correo corporativo, lugar de trabajo, dirección de trabajo. Si no puede responder por dubitativo y lo siente muy rudo y agresivo, podría tratarse de estafador.
- 12.17. Solicite asistencia contactando a BANCARD al área de riesgos solicitando una verificación de CÓDIGO 10 por transacción sospechosa por teléfono o al correo riesgos@BANCARD.com.py
- 12.18. Aclaramos que ninguna de estas características por sí solas confirman que se trataría de una estafa, pero el conjunto de dos o más de estas características sospechosas probablemente si, por lo cual deberá seguir el protocolo de verificación.

## Apartado I – Cumplimiento de normas PCI

- 12.19. El ADHERENTE deberá cumplir todas las obligaciones que le son impuestas por las normas actuales o las que se dicten en el futuro, que regulan las operaciones que se realicen con tarjetas a través de terminal o sistema propio y en especial las que protegen los derechos de los consumidores, comprometiéndose a mantener indemne a los bancos y a la administradora frente a cualquier reclamo vinculado con el incumplimiento de estas obligaciones. El ADHERENTE es el exclusivo responsable de la entrega y/o prestación, en tiempo y forma, de los bienes y/o servicios ofrecidos.
- 12.20. El ADHERENTE declara y garantiza en carácter de declaración jurada que conoce y cumple con la totalidad de las normas de seguridad de datos de la industria de tarjetas de pago (PCI), las cuales a todos los efectos forman parte integrante de las **NORMATIVAS APLICABLES**. Asimismo, el ADHERENTE se obliga a ingresar las veces que fuere necesario al sitio <https://www.pcisecuritystandards.org/> a los fines de implementar todas las actualizaciones y medidas de seguridad adicionales que en tal sitio se indiquen en el futuro, de manera que es plena responsabilidad del ADHERENTE el cumplir en todo momento con lo solicitado en tal sitio y cumplir con aquellas medidas de seguridad que se le requiera en el plazo que se indique. Las inversiones necesarias para cumplir con las medidas de seguridad, quedan a exclusivo cargo del ADHERENTE, sin que pueda este último efectuar reclamo alguno a BANCARD, ni trasladarle bajo ningún concepto, los costos en que incurriera a tal efecto.
- 12.21. Cualquier violación a lo dispuesto en el presente punto será considerada un incumplimiento bajo las **NORMATIVAS APLICABLES**, pudiendo BANCARD terminar la Relación BANCARD-ADHERENTE sin necesidad de interpelación o intimación judicial o extrajudicial previa y reclamar los daños y perjuicios pertinentes.
- 12.22. En cualquier momento de la RELACIÓN BANCARD-ADHERENTE, BANCARD podrá exigir al ADHERENTE, según análisis de riesgos o en consecuencia a una situación que detecte el área de Seguridad de la Información de BANCARD y/o área de Prevención de Fraudes de BANCARD, la implementación de medidas de seguridad conforme a los estándares PCI DSS (*Payment Card Industry Data Security Standard*) u otro establecido por el Comité PCI SSC (*Payment Card Industry Security Standards Council*).

## **13. MISCELÁNEAS**

- 13.1. Moneda. Las transacciones deben procesarse y realizarse en moneda local. En caso que los precios de lista del ADHERENTE se encuentren publicados en moneda extranjera, el ADHERENTE deberá utilizar la cotización actual a la fecha de venta sin aplicar margen al momento de realizar conversiones entre monedas extranjeras y la moneda local por la cual se procesará el ticket de venta. El ADHERENTE debe abstenerse de entregar facturas en dólares americanos a tarjetahabientes con tarjetas extranjeras ya que lo expone y es pasible a recibir CONTRACARGOS por diferencia de moneda. El importe de la factura detallada entrega debe coincidir el importe del cupón / ticket de venta procesado con el medio de pago.



- 13.2. Política anti-soborno. Los adherentes, como condición indispensable para solicitar y mantener su afiliación al sistema, deben garantizar que en todas sus actividades se abstendrán de efectuar promesa de realizar cualquier pago o transferencia de cualquier cosa de valor, directa o indirectamente, a: (i) cualquier funcionario gubernamental (incluidos los empleados de gobierno de propiedad estatal o controlados por las corporaciones y organizaciones internacionales públicas); (ii) cualquier partido político, funcionario de un partido político o candidato; (iii) cualquier intermediario para el pago a cualquiera de los nombrados en los ítems (i) y (ii) anteriores, o (iv) cualquier otra persona o entidad, si tal pago o transferencia tuviera el propósito o el efecto de llevar a cabo actos de corrupción públicos o comerciales, la aceptación de extorsión, sobornos o cualquier otro medio ilegal o indebido para la obtención de negocios. El ADHERENTE manifiesta y garantiza que no tiene conocimiento alguno que sus afiliadas, subsidiarias, así como cada uno de los accionistas, directores, empleados y demás personas que trabajan en su nombre (incluyendo, pero no limitado, a sus empleados, representantes y agentes) han participado en ningún acto de soborno como los arriba mencionados. En caso de que algún empleado, funcionario, director o propietario directo o indirecto del establecimiento sea considerado persona políticamente expuesta sobre prevención del lavado de dinero y otras actividades ilícitas, deberá dar conocimiento de dicha situación al pagador y a BANCARD. Los establecimientos deberán en todo momento cumplir con la legislación aplicable, especialmente en materia de prevención del soborno y prevención de prácticas corruptas.

## **CAPÍTULO II - ACCESO DE RED VÍA POS/MINIPOS**

### **14. Sección 1 - Finalidad**

- 14.1. El servicio de acceso de red vía POS/MINIPOS se presta al ADHERENTE a fin de que éste pueda recibir pagos de los y CLIENTE DEL COMERCIO con instrumentos habilitados por la RED INFONET, por productos vendidos o servicios prestados, ambos dentro del rubro acordado con BANCARD.
- 14.2. También, el ADHERENTE puede acceder a la RED INFONET a fin de realizar operaciones accesorias con el CLIENTE DEL COMERCIO como VENTA DE SALDO, CANJE DE LEALTAD, VUELTO, entre otros.

### **15. Sección 2 - Detalles**

- 15.1. A través de los DISPOSITIVOS BANCARD (en este caso POS y/o MINIPOS) el ADHERENTE puede recibir pagos, por productos vendidos o servicios prestados, vía la RED INFONET.
- 15.2. Una vez que el ADHERENTE recibe el POS y/o MINIPOS, el mismo se encuentra activo para las transacciones con tarjeta de crédito. La ENTIDAD PAGADORA confirma la cuenta para las transacciones con tarjeta de débito 48 a 72 hs después que se encuentre activo el POS y/o MINIPOS.

- 15.3. Para las transacciones con otras empresas procesadoras (Procard y Cabal), el ADHERENTE gestiona de forma particular con cada entidad la aceptación de las tarjetas procesadas por las mismas a fin de que éstas puedan ser aceptadas en los DISPOSITIVOS BANCARD.
- 15.4. Una vez firmados los DOCUMENTOS DE ADHESIÓN, el ADHERENTE puede acceder al PORTAL DE COMERCIOS a fin de poder realizar él mismo gestiones correspondientes a la ejecución del SERVICIO que incluye, pero no se limita a, las descargas de facturas, pedido de anulaciones de transacción, pedido de bobinas, entre otros.

## 16. Sección 3 - Condiciones previas

- 16.1. El comercio que desea devenir ADHERENTE debe de contar con:
  - 16.1.1. RUC activo,
  - 16.1.2. una cuenta bancaria en algún banco de plaza, pudiendo ser caja de ahorro o cuenta corriente o tarjeta Zimple.
- 16.2. Tratándose de una persona física solo debe de presentar una copia de cédula, además de los formularios y anexos que debe firmar.
- 16.3. Siendo una persona jurídica, dependiendo de tipo de empresa que sea debe de presentar: Copia autenticada de constitución, copia autenticada de acta de última asamblea (o documento respaldatorio de autorización de uso de firma), copia simple de cédula del/los titulares de la empresa.

## 17. Sección 4 - Obligaciones y facultades específicas

- 17.1. El comercio será responsable del buen uso y mantenimiento del DISPOSITIVO BANCARD
- 17.2. El DISPOSITIVO BANCARD (POS/MINIPOS) no podrá ser otorgado a terceros sin autorización de BANCARD, y en caso de ser autorizado será bajo responsabilidad y resguardo exclusivo del ADHERENTE.
- 17.3. Una vez finalizado el servicio de acceso de red vía POS/MINIPOS, por la razón que fuere, o en caso de necesitar reemplazo del DISPOSITIVO BANCARD, el ADHERENTE deberá devolver a las oficinas de BANCARD el DISPOSITIVO BANCARD entregado inicialmente (POS/MINIPOS), ya sea personalmente o a través de representantes debidamente autorizados o a través de personas identificadas por BANCARD como autorizadas.
- 17.4. En el caso de terminación de la RELACIÓN BANCARD-ADHERENTE, el ADHERENTE debe obligatoriamente devolver a BANCARD el o los POS/MINIPOS que BANCARD le haya puesto a disposición para la recepción del servicio.
  - 17.4.1. En caso de no devolver el POS/MINIPOS, el ADHERENTE abonará a BANCARD por cada DISPOSITIVO el monto de guaraníes un millón seiscientos cincuenta mil (Gs. 1.650.000) que corresponde al precio promedio de compra del POS.

- 17.4.2. En caso de devolver el POS/MINIPOS en un estado que no haga posible la reutilización del mismo o que sea necesario ser reparado, el ADHERENTE abonará a BANCARD por cada DISPOSITIVO el monto de guaraníes un millón seiscientos cincuenta mil (Gs. 1.650.000) que corresponde al precio promedio de compra del POS.
- 17.5. Durante la vigencia de los SERVICIOS, en todos los casos en que el POS/MINIPOS se haya extraviado, robado y/o hurtado, y/o inutilizado el ADHERENTE abonará a BANCARD por cada DISPOSITIVO el monto de guaraníes un millón seiscientos cincuenta mil (Gs. 1.650.000) que corresponde al precio promedio de compra del POS. La cantidad máxima de cuotas en la que el ADHERENTE podrá abonar el costo por el POS y/o el MINIPOS es de tres (3) cuotas.
- 17.6. Durante la vigencia de los SERVICIOS, en todos los casos en que el POS/MINIPOS se haya deteriorado (por mal uso), previa verificación por técnicos especializados de BANCARD, el costo de la reparación deberá ser atribuido y costado directamente y en forma exclusiva por el ADHERENTE. El costo de reparación por cada DISPOSITIVO asciende a guaraníes seiscientos sesenta mil (Gs. 660.000) que corresponde al precio promedio de reparación del POS.
- 17.7. A la fecha de la terminación de la RELACIÓN BANCARD-ADHERENTE, el ADHERENTE debe estar al día en el pago de su última factura generada por el servicio a la fecha de devolución del POS.
- 17.8. Considerando la inversión realizada por BANCARD en la prestación del servicio, en caso que el ADHERENTE realice la terminación de la RELACIÓN BANCARD-ADHERENTE antes del primer año de recepción del servicio, el ADHERENTE abonará a BANCARD el monto equivalente a dos meses de alquiler de POS/MINIPOS.
- 17.9. En caso que el ADHERENTE realice la terminación de la RELACIÓN BANCARD-ADHERENTE luego del primer año de recepción del servicio, sin haber realizado una comunicación previa a BANCARD en ese sentido, el ADHERENTE abonará a BANCARD el monto equivalente a dos meses de alquiler de POS/MINIPOS.
- 17.10. No aplicará el pago de los conceptos enunciados en los artículos anteriores en los siguientes casos:
- 17.10.1. Cuando el ADHERENTE ha recibido el POS/MINIPOS para realizar una feria puntual comunicada fehacientemente a BANCARD, incluyendo el contrato con la feria correspondiente para evidenciar que el POS/MINIPOS fue efectivamente utilizado en una feria
- 17.10.2. El ADHERENTE sigue recibiendo los SERVICIOS de BANCARD a través de otros DISPOSITIVOS BANCARD (POS/MINIPOS) con la intención en conjunto con BANCARD de continuar la RELACIÓN BANCARD-ADHERENTE.
- 17.10.3. El ADHERENTE tiene varios locales, pero cierra un sólo local, es decir sigue trabajando con BANCARD en sus demás locales.

## 18. Sección 5 - Restricciones específicas

- 18.1. El ADHERENTE no podrá destinar el uso del POS/MINIPOS para un fin diferente al especificado en el presente REGLAMENTO OPERATIVO.
- 18.2. En el caso de devolución del POS/MINIPOS, el ADHERENTE no podrá entregar dicho dispositivo a una persona que no se encuentre debidamente identificada como colaborador de BANCARD.

## 19. Sección 6 - Costos/Precios

- 19.1. Por los POS puestos a disposición por BANCARD, el ADHERENTE podrá optar por los siguientes planes, salvo acuerdos específicos en contrario:
  - 19.1.1. Dólares americanos veintisiete y cinco centavos (USD 27,5), IVA incluido, mensual por equipo de conexión telefónica- Línea baja de COPACO.
  - 19.1.2. Dólares americanos treinta y ocho y cinco centavos (USD 38,5), IVA INCLUIDO mensual por equipo inalámbrico (Plan ilimitado).
  - 19.1.3. Dólares americanos diez y ocho y siete centavos (USD 18,7) mensual por equipo inalámbrico. Aplicable cuando el ADHERENTE realiza treinta (30) transacciones mensuales. En caso de sobrepasar el límite de treinta (30) transacciones por 3 meses consecutivos se pasa automáticamente al ADHERENTE al plan ilimitado.
- 19.2. Por los MINIPOS puestos a disposición por BANCARD, el ADHERENTE podrá optar por los siguientes planes, salvo acuerdos específicos en contrario:
  - 19.2.1. Dólares americanos cinco y cinco centavos (USD 5,5), IVA incluido, mensual por equipo inalámbrico. Aplicable cuando el ADHERENTE realiza cien (100) transacciones mensuales. En caso de sobrepasar el límite de cien (100) transacciones por 3 meses consecutivos se pasa automáticamente al ADHERENTE al plan superior siguiente.
  - 19.2.2. Dólares americanos once (USD 11), IVA incluido, mensual por equipo inalámbrico (plan ilimitado).
- 19.3. Los costos y planes pueden ser objeto de ajustes según política vigente de BANCARD.
- 19.4. En las transacciones aplicarán las tasas de descuento/comisiones según políticas aplicables al rubro del ADHERENTE.

## CAPÍTULO III - INFONET COBRANZAS (ROL FACTURADOR)

### 20. Sección 1 - Finalidad

- 20.1. Dotar al ADHERENTE ("**FACTURADOR DE INFONET COBRANZAS**") de las herramientas necesarias para realizar el cobro periódico de cuotas o de otros conceptos cuya característica principal sea la periodicidad, sin que el usuario de la red INFONET tenga la necesidad de acercarse a las oficinas del FACTURADOR DE INFONET COBRANZAS.

### 21. Sección 2 - Detalles

- 21.1. El FACTURADOR DE INFONET COBRANZAS recibe en su cuenta bancaria los pagos realizados a través de cualquiera de las vías habilitadas (BOCA DE INFONET COBRANZAS/Aplicación Pago móvil/API - web service/home banking entidades/Tótem de auto atendimento)
- 21.2. Cada comercio cuenta con acceso al PORTAL DE COMERCIO para la autogestión correspondiente, como: descargas de facturas, pedido de anulaciones, pedido de bobinas, anulaciones, etc.

## 22. Sección 3 - Condiciones previas

- 22.1. El comercio debe contar con ruc activo y una caja de ahorro o cuenta corriente para que se puedan realizar las acreditaciones de las cobranzas percibidas y los débitos de las facturas emitidas. Tratándose de una persona física solo debe de presentar una copia de cédula, además de los formularios y anexos que debe firmar.
- 22.2. Siendo una persona jurídica, dependiendo de tipo de empresa que sea debe de presentar: Copia autenticada de constitución, copia autenticada de acta de última asamblea (o documento respaldatorio de autorización de uso de firma), copia simple de cédula del/los titulares de la empresa.

## 23. Sección 4 - Obligaciones y facultades específicas

- 23.1. El FACTURADOR DE INFONET COBRANZAS es quien decide el tipo de integración que se llevará a cabo, pudiendo ser: tipo Ligth, Offline y Online.
- 23.2. Integración tipo Ligth: no requiere ningún tipo de desarrollo por parte del FACTURADOR DE INFONET COBRANZAS, este tipo de integración es denominado como "imputación de pago directa", dirigidos a comercios que reciben donaciones o no cuentan con base de datos.
- 23.3. Integración tipo Offline: requiere la creación de una planilla proveída por BANCARD, en donde el FACTURADOR DE INFONET COBRANZAS completa los campos obligatorios con detalles de las deudas a cobrar; el mismo debe de ser levantado el portal de comercio. Destinados a comercios que no cuenten con un sistema operativo.
- 23.4. Integración Online: requiere un desarrollo por parte de BANCARD y/o el FACTURADOR DE INFONET COBRANZAS, el mismo requiere un método de consulta, pago y reversiones. La conexión será en línea y la imputación del pago en el sistema del FACTURADOR DE INFONET COBRANZAS también será en línea.

## 24. Sección 5 - Restricciones específicas

- 24.1. El Rol FACTURADOR DE INFONET COBRANZAS no puede ser utilizado para el cobro de compras ocasionales.

- 24.2. El FACTURADOR DE INFONET COBRANZAS no podrá recargar los importes de las facturas cobradas al CLIENTE DEL COMERCIO con excepción de los comercios FACTURADOR DE INFONET COBRANZAS de Gobierno que se tratará caso por caso.

## 25. Sección 6 - Procedimiento de anulaciones/reversiones de operaciones

- 25.1. Con relación a los casos en que puedan existir solicitudes de anulaciones de pagos realizados por parte del usuario pagador dirigidas al FACTURADOR DE INFONET COBRANZAS, el FACTURADOR DE INFONET COBRANZAS autoriza a BANCARD a realizar todas las gestiones necesarias sobre la cuenta del FACTURADOR DE INFONET COBRANZAS, individualizada en los DOCUMENTOS DE ADHESIÓN, para el cumplimiento de las solicitudes de anulaciones de pago en tanto y en cuanto dichas solicitudes sean realizadas en el día haberse realizado las operaciones y en un tiempo prudencial antes del corte horario establecido entre ambas PARTES. Las gestiones necesarias para este efecto incluyen, pero no se limita a, la utilización de sistemas informáticos que interactúen con los mecanismos tecnológicos establecidos por BANCARD y adoptados por el FACTURADOR DE INFONET COBRANZAS.
- 25.2. El FACTURADOR DE INFONET COBRANZAS pondrá a disposición de sus usuarios las condiciones aceptables de anulaciones de pagos las cuales no serán contrarias a lo establecido en el presente REGLAMENTO OPERATIVO y las NORMATIVAS APLICABLES. Asimismo, FACTURADOR DE INFONET COBRANZAS se compromete a facilitar a BANCARD los datos de la persona o departamento encargado de la operativa de anulaciones por parte del FACTURADOR DE INFONET COBRANZAS, incluyendo como mínimo su número de contacto y dirección de correo electrónico.
- 25.3. Para los casos en que se presenten solicitudes de anulación posteriores al día de haberse realizado las operaciones y/o luego del corte horario establecido entre ambas PARTES de ese mismo día, las solicitudes que hayan sido rechazadas por el mecanismo tecnológico establecidos por BANCARD y adoptado por el FACTURADOR DE INFONET COBRANZAS o las circunstancias del caso lo ameriten, éstas acuerdan establecer el siguiente procedimiento para la gestión de las solicitudes de anulaciones de pagos:
- 25.3.1. En caso que el usuario pagador o la BOCA DE INFONET COBRANZAS realice su solicitud de anulación dentro de los dos días hábiles siguientes al pago realizado, BANCARD comunicará, por cualquier herramienta tecnológica o escrita, al ADHERENTE de dicha solicitud.
- 25.3.2. Una vez recibida la comunicación de BANCARD, el FACTURADOR DE INFONET COBRANZAS aceptará o rechazará el pedido de anulación en un plazo máximo de dos días hábiles de recibida dicha comunicación. En caso que el FACTURADOR DE INFONET COBRANZAS no responda en dicho plazo, BANCARD procederá conforme a lo establecido en el ítem 25.4 del presente REGLAMENTO OPERATIVO.

- 25.3.3. En caso de ser aceptada la solicitud de anulación por parte del FACTURADOR DE INFONET COBRANZAS, éste autoriza a BANCARD a realizar todas las gestiones necesarias sobre la cuenta del FACTURADOR DE INFONET COBRANZAS para el cumplimiento de las solicitudes de anulaciones de pago. Asimismo, comunicará a la BOCA DE INFONET COBRANZAS y/o al usuario pagador una vez regularizada la transacción.
- 25.4. En caso que el FACTURADOR DE INFONET COBRANZAS rechace la solicitud de anulación, la acepte, pero no tenga fondos en su cuenta bancaria, o no responda la comunicación de la solicitud dentro del plazo fijado en la presente cláusula, BANCARD comunicará dicha circunstancia a la BOCA DE INFONET COBRANZAS, a fin de que ésta comunique al usuario pagador, y pueda el usuario realizar las gestiones pertinentes directamente ante al ADHERENTE.
- 25.5. En la gestión de las solicitudes de anulación, independientemente de haberse optado por lo establecido en los puntos 25.1 o 25.3, el FACTURADOR DE INFONET COBRANZAS es el responsable del otorgamiento a BANCARD de la autorización correspondiente. En consecuencia, BANCARD no asume una obligación sobre el resultado de dichas gestiones.
- 25.6. Todo rechazo de solicitud de anulación por parte del FACTURADOR DE INFONET COBRANZAS debe ser manifiesta.
- 25.7. El FACTURADOR DE INFONET COBRANZAS se obliga a mantener siempre la cuenta habilitada y fondos disponibles en ella, como así también a proveer la información necesaria para la concreción de las anulaciones solicitadas y a utilizar las herramientas provistas por BANCARD.

## 26. Sección 7 - Costos/Precios

- 26.1. Por los servicios de INFONET COBRANZAS, BANCARD cobrará al FACTURADOR DE INFONET COBRANZAS los montos de comisiones establecidos por las marcas internacionales en el marco de lo establecido en las legislaciones aplicables.

## CAPÍTULO IV - INFONET COBRANZAS (ROL BOCA)

### 27. Sección 1 - Finalidad

- 27.1. Dotar al ADHERENTE ("**BOCA DE INFONET COBRANZAS**") de las herramientas necesarias para establecerse en boca de cobranzas, o boca receptora de los pagos destinados al FACTURADOR DE INFONET COBRANZAS.

### 28. Sección 2 - Detalles

- 28.1. La BOCA DE INFONET COBRANZAS recibe de los clientes del FACTURADOR DE INFONET COBRANZAS los pagos, correspondientes a los servicios que presta éste, con los distintos medios de pagos habilitados (incluyendo, pero no limitándose a efectivo, cheque, tarjetas de crédito y tarjeta de débito).

- 28.2. En caso que el pago del cliente del FACTURADOR DE INFONET COBRANZAS haya sido realizado en efectivo o cheque:
  - 28.2.1. BANCARD rutea la transacción por el Switch hasta el banco de la BOCA DE INFONET COBRANZAS, el cual valida el saldo de la cuenta del mismo.
  - 28.2.2. En caso que el banco de la BOCA DE INFONET COBRANZAS valide la existencia de fondos, BANCARD autoriza la transacción y transfiere los fondos a la cuenta bancaria del FACTURADOR DE INFONET COBRANZAS, una vez que la BOCA DE INFONET COBRANZAS realice el pago de la línea de crédito.
  - 28.2.3. En caso que el banco de la BOCA DE INFONET COBRANZAS no valide la existencia de fondos, BANCARD rechaza la transacción.
  - 28.2.4. BANCARD informa en tiempo real al FACTURADOR DE INFONET COBRANZAS, al banco de la BOCA DE INFONET COBRANZAS y al banco del FACTURADOR DE INFONET COBRANZAS la transacción.
  - 28.2.5. BANCARD hará sus mejores esfuerzos para que, una vez autorizada la transacción, los fondos percibidos estén a disposición del banco del FACTURADOR DE INFONET COBRANZAS dentro del plazo de 48 horas de realizado el pago. No obstante, la disponibilización de dichos fondos para el FACTURADOR DE INFONET COBRANZAS depende que la persona encargada de la BOCA DE INFONET COBRANZAS realice los depósitos/transferencias en dicha cuenta bancaria, de aquellas transacciones cobradas con los medios de pago efectivo y cheque.
- 28.3. En caso que el pago del cliente del FACTURADOR DE INFONET COBRANZAS haya sido realizado con tarjetas de crédito:
  - 28.3.1. BANCARD rutea la transacción por el Switch y previa validación de la línea de crédito de la BOCA DE INFONET COBRANZAS autoriza la transacción.
  - 28.3.2. En caso que la línea de crédito esté sobrepasada, BANCARD rechaza la transacción e informa a la BOCA DE INFONET COBRANZAS
  - 28.3.3. BANCARD informa en tiempo real al FACTURADOR DE INFONET COBRANZAS, al banco de la BOCA DE INFONET COBRANZAS y al banco del FACTURADOR DE INFONET COBRANZAS la transacción.
  - 28.3.4. BANCARD hará sus mejores esfuerzos para que, una vez autorizada la transacción, los fondos percibidos estén a disposición del banco del FACTURADOR DE INFONET COBRANZAS dentro del plazo de 48 horas de realizado el pago. No obstante, la disponibilización de dichos fondos para el FACTURADOR DE INFONET COBRANZAS depende del banco del mismo.
- 28.4. En caso que el pago del cliente del FACTURADOR DE INFONET COBRANZAS haya sido realizado con tarjetas de débito:
  - 28.4.1. BANCARD rutea la transacción por el Switch hasta la ENTIDAD EMISORA de la tarjeta de débito, el cual valida el saldo de la cuenta del mismo.
  - 28.4.2. En caso que la ENTIDAD EMISORA de la tarjeta de débito valide la existencia de fondos, BANCARD autoriza la transacción y transfiere los fondos a la cuenta bancaria del Facturador INFONET



- 28.4.3. En caso que la ENTIDAD EMISORA de la tarjeta de débito no valide la existencia de fondos, BANCARD rechaza la transacción.
- 28.4.4. BANCARD informa en tiempo real al FACTURADOR DE INFONET COBRANZAS, a la ENTIDAD EMISORA de la tarjeta de débito y al banco del FACTURADOR DE INFONET COBRANZAS la transacción.
- 28.4.5. Una vez autorizada la transacción por parte de la ENTIDAD EMISORA de la tarjeta de débito, los fondos percibidos son disponibilizados al banco del FACTURADOR DE INFONET COBRANZAS en línea. No obstante, la disponibilización de dichos fondos para el FACTURADOR DE INFONET COBRANZAS depende del banco del mismo.
- 28.5. Independientemente al medio de pago utilizado por el cliente del FACTURADOR DEL INFONET COBRANZAS, la BOCA DE INFONET COBRANZAS recibe a fin de mes las comisiones aplicables relacionadas a los servicios cobrados.

## 29. Sección 3 - Condiciones previas

- 29.1. El comercio que desea devenir en BOCA DE INFONET COBRANZAS debe tener una cuenta bancaria para poder recibir pagos con medios de pagos que no sean tarjeta de crédito o débito. Preferentemente una cuenta bancaria con línea de sobregiro abierta exclusivamente para el cobro de los servicios de INFONET COBRANZAS.

## 30. Sección 4 - Obligaciones y facultades específicas

- 30.1. En caso que la BOCA DE INFONET COBRANZAS cobre a los clientes del FACTURADOR DE INFONET COBRANZAS en efectivo o cheque, deberá depositar dicho importe en su cuenta en un plazo no mayor a 48 horas hábiles de haberse realizado el pago a fin de reponer el saldo utilizado de la misma. En caso contrario, su banco le estaría cobrando los intereses acordados con él por el uso de la línea de sobre giro.
- 30.2. En caso de falta de uso de la cuenta bancaria de la BOCA DE INFONET COBRANZAS o por algún incumplimiento en los depósitos de reposición, la inactivación del mismo depende exclusivamente del banco de la BOCA DE INFONET COBRANZAS.
- 30.3. La BOCA DE INFONET COBRANZAS debe ingresar al PORTAL DE COMERCIOS de BANCARD para poder conocer el monto de la comisión generada por el cobro de servicios conforme a los porcentajes establecidos más adelante
- 30.4. Para que la BOCA DE INFONET COBRANZAS pueda cobrar la comisión establecida, debe emitir una factura a nombre de BANCARD por dicho monto y presentar la misma en la recepción de la oficina central de BANCARD.

## 31. Sección 6 - Costos/Precios

- 31.1. En caso que la BOCA DE INFONET COBRANZAS preste el servicio con terminales transaccionales POS, la misma abonará a BANCARD el precio por el usufructo de las mismas conforme a plan adquirido.
  - 31.1.1. 12 USD (más IVA) mensual - Promoción Mi primer POS – Interior

- 31.1.2. 17 USD (más IVA) mensual
- 31.1.3. 25 USD (más IVA) mensual
- 31.1.4. 35 USD (más IVA) mensual
- 31.2. Asimismo, BANCARD abonará mensualmente a la BOCA DE INFONET COBRANZAS el 50% de las comisiones generadas por los pagos efectivamente recibidos en dicha BOCA DE INFONET COBRANZAS.

## **CAPÍTULO V - COMERCIO ELECTRÓNICO VPOS**

### **32. Sección 1 - Finalidad**

- 32.1. El presente servicio permite la realización de transacciones de ventas originadas a partir de ordenes impartidas vía Internet, por usuarios de tarjetas de créditos, para la adquisición de bienes o servicios, y abonadas a través del producto vPOS de BANCARD quedando establecido que las tarjetas de crédito que podrán ser aceptadas para el “Servicio de ventas Online\_Web\_Internet” son las pertenecientes a las marcas Visa, Mastercard, American Express, Diners Club Internacional, Discover, Bancard Check, Credifielco JCB y cualquier otra marca de tarjeta de crédito, que mediante simple aviso informe Bancard S.A. a nuestro Establecimiento.

### **33. Sección 2 - Detalles**

- 33.1. El límite de venta para este tipo de operación será siempre “0” (cero), es decir que nuestro Establecimiento se obliga a solicitar un código de autorización por cada operación realizada, sin importar el monto de la venta a través del servicio de vPOS de BANCARD.
- 33.2. Una vez generado el código de cliente para realizar la integración a la plataforma del ADHERENTE, éste tendrá un periodo de 2 (dos) meses al área de staging para solicitar la certificación. Una vez concluido ese lapso de tiempo el código se le inactiva e inhabilita el permiso a los usuarios correspondiente.

### **34. Sección 3 - Condiciones previas**

- 34.1. Debe comunicarse por escrito a BANCARD:
  - 34.1.1. Los datos (nombre y apellido, correo electrónico, fecha de nacimiento, teléfono) de la persona responsable de administrar el PORTAL DE COMERCIOS por el ADHERENTE, a fin de que esta persona pueda realizar gestiones como creación de usuarios, verificación de documentos, entre otros.
  - 34.1.2. Los datos (nombre y apellido, correo electrónico, fecha de nacimiento, teléfono) de la persona responsable de la certificación de la integración “web del comercio – vPOS” por el ADHERENTE.
  - 34.1.3. Los datos (nombre y apellido, correo electrónico, fecha de nacimiento, teléfono) del desarrollador propio o del ASP.

- 34.1.4. El nombre de dominio URL del comercio a certificar.
- 34.1.5. El modelo de negocio del e-commerce (indicando que tipo de productos o servicios comercializará en su tienda online)
- 34.1.6. A qué mercado apuntará inicialmente su eCommerce.
  - 34.1.6.1. Local
  - 34.1.6.2. Internacional
  - 34.1.6.3. Ambos
  - 34.1.6.4. \*Requiere previa autorización y capacitación sobre riesgos y seguridad en las ventas, por parte del área de Riesgos & Complimiento de Bancard. Al aceptar tarjetas Extranjeras aumenta considerablemente el riesgo de ser víctima de un fraude.
- 34.1.7. El método que utilizará para la entrega de los productos
  - 34.1.7.1. Courier Expreso
  - 34.1.7.2. El comercio se encargará (delivery propio)
  - 34.1.7.3. Cliente pasará a retirar
  - 34.1.7.4. Descarga digital
  - 34.1.7.5. Otros (especifique) \_\_\_\_\_
- 34.1.8. Sobre las Políticas del Negocio, si cumple con estas 5 políticas básicas de todo comercio web.
  - 34.1.8.1. Política de Seguridad (certificados/acreditaciones de seguridad de su página)
  - 34.1.8.2. Política de Privacidad, s/ divulgación de información/datos de clientes
  - 34.1.8.3. Política de Devoluciones, Cancelaciones y Reembolsos
  - 34.1.8.4. Política Servicio Delivery (horarios/zonas de entrega/costos de delivery/entrega a 3ras personas)
  - 34.1.8.5. Política Formas de Pagos aceptados por la pagina
- 34.1.9. Sobre los requerimientos Básicos del Website, si cumple con estos requerimientos básicos de todo ECommerce
  - 34.1.9.1. Mecanismo de registro/catastro de los clientes que operarán en su ECommerce
  - 34.1.9.2. Descripción detallada, características y funcionalidades de los productos/servicios ofertados
  - 34.1.9.3. Precios de los productos expresados en moneda local (en dólares puede ser solo referencial)
  - 34.1.9.4. Especificar todos los costos asociados, p.ej. impuestos, costos de envíos, manejo etc.
  - 34.1.9.5. Publico en mi Website, contactos de atención al cliente, teléfono, correo electrónico
  - 34.1.9.6. Publico en mi Website, mi ubicación física, dirección incluyendo mi país de origen (del comercio)
  - 34.1.9.7. Publico en mi Website, quienes somos.

34.1.10. Sobre la prevención de fraudes, si cumple con las medidas de prevención de fraudes que debe realizar para controlar las ventas que se registran en su ECommerce (son mandatorias).

34.1.10.1. Revisión manual de las ordenes de compras (las OCs internacionales son más riesgosas)

34.1.10.2. Control diario del movimiento transaccional. (Sospeche en caso de aumento brusco.)

34.1.10.3. Validaciones adicionales en caso de operación sospechosa. (No entregue la mercadería)

34.1.10.4. Si realizará pedido de Reversa a Bancard en caso de cancelarse la venta (el pedido debe remitirse a cac@bancard.com.py)

## 35. Sección 4 - Obligaciones y facultades específicas

35.1. A requerimiento de BANCARD el establecimiento deberá presentar en un plazo dentro de los 10 diez días calendarios a contar desde la fecha de la solicitud recibida, toda información relativa a la Orden de Compra (OC) en cuestión proveyendo los siguientes datos: a) Fecha de Venta b) Detalla del producto/servicio c) Datos de la persona que realizó la orden de compra d) Importe de la venta e) Número del Código de autorización. f) detalles y comprobante de remisión g) dirección de entrega del producto g) Cualquier otro documento y/o información que avale, justifique el cargo y pueda esclarecer lo ocurrido con la venta en cuestión.

35.2. Los contracargos, reclamos e impugnaciones podrán recibirse hasta un plazo máximo de doce (12) meses a contar desde la fecha de proceso de la transacción. El establecimiento se obliga a guardar por un plazo mínimo de un (1) año los detalles y documentación de respaldo de las OCs correspondientes a las ventas realizadas en su site/portal. No obstante, las facturas legales deben archivarse conforme a lo establecido por las leyes locales.

35.3. El ADHERENTE se hace financieramente responsable por los Contracargos y/o reclamos por fraude y desconocimiento o cualquier impugnación que eventualmente podrán recibirse con posterioridad a la venta por parte del (los) usuario(s) y/o la(s) entidad(es) emisora(s). Aceptamos y asumimos que el riesgo de desconocimiento y fraude por las transacciones realizadas por este servicio es nuestro, liberando expresamente a BANCARD, a los tarjetahabientes y al banco emisor de la tarjeta de cualquier responsabilidad por las mismas, aun cuando a través del mismo se hayan cursado y otorgado las autorizaciones correspondientes y entregados los productos y/o servicios. Por tanto, la adhesión al servicio y firma de los DOCUMENTOS DE ADHESIÓN implica la aceptación y autorización del débito de la cuenta habilitada para el servicio en todos los casos en que los usuarios desconozcan el cargo afectado a sus tarjetas. Así mismo, la firma de los DOCUMENTOS DE ADHESIÓN implica la facultad de BANCARD de proceda al rechazo del pago de todas aquellas transacciones que no hayan cumplido con todas

las condiciones y exigencias establecidas por BANCARD y las marcas internacionales.

- 35.4. El ADHERENTE deberá poner su mayor esfuerzo para realizar la debida diligencia de verificación, validación y cumplir con el requerimiento de KYC (know your Customer) antes de completar cualquier venta en su website. Deberá verificar debidamente el origen del pedido de compra, características del cliente, características de la compra, características del instrumento de pago. Especial atención para las agencias de viajes, en las Ordenes de Compras, analizar rutas de vuelos, premura del vuelo, volumen de venta es alto, comprador utilizando multiples y diferentes tarjetas, sin ser esto excluyente para realizar otros controles más rigurosos. El comercio podrá contactar al dpto. de riesgos al correo [riesgos@bancard.com.py](mailto:riesgos@bancard.com.py) ante casos de OCs sospechosas, para asistirlo en la validación, toda vez que esté dentro del alcance de BANCARD. Las operaciones con tarjetas internacionales son de mayores riesgos porque son las más difíciles de confirmar y validar. El sistema de pagos online de Bancard, ni el banco emisor de la tarjeta no pueden garantizar la legitimidad del comprador a pesar que la venta haya sido aprobada por los sistemas, esto no garantiza que sea el cliente legitimo el que realizó la compra online.

## 36. Sección 5 – Restricciones específicas

- 36.1. Existen rubros e industrias prohibidas que por regulaciones y políticas de Bancard y/o las marcas internacionales no pueden operarse a través del servicio de ventas en comercio electrónico, online, web y/o Internet detallados a continuación:
- 36.1.1. Casinos, apuestas, juegos de azar, lotería, bingo, en canal digital con excepción solo para tarjetas locales y otras condicionantes definidas por la procesadora.
  - 36.1.2. Sitios de contenido para adultos, todo tipo de pornografía
  - 36.1.3. ventas de drogas, fármacos, medicamentos y estupefacientes controlados
  - 36.1.4. Sitios web ventas de tabaco, cigarrillos, incluyendo sin humo
  - 36.1.5. sitios web de donaciones, organizaciones de beneficencia, fundraising (con excepciones según política de riesgos de Bancard)
  - 36.1.6. Comercialización vía criptomonedas, bitcoin y otras del blockchain
  - 36.1.7. Sitios web de ventas de armas, armamentos de guerra, municiones, explosivos, fuegos artificiales y relacionados.
  - 36.1.8. Comercialización de cualquier software o cualquier otro material que contenga virus, archivos corruptos o con intención de dañar la operación de cualquier aplicación de software, computadora personal u otro dispositivo electrónico.
  - 36.1.9. Comercialización de publicidad, material promocional, “junk mail”, spam, cadenas virales, esquema piramidal, así como cualquier otra forma de insinuación y pedidos de donación, no solicitados y/o no autorizados

- 36.1.10. Actividad criminal o quasi-criminal directa o indirecta, Comercialización de cualquier material en cualquier formato que viole cualquier derecho de propiedad intelectual, como por ejemplo comercialización de fuentes y base de datos de información personal de terceras partes sin el consentimiento de tal tercera parte.
- 36.1.11. Cualquier otra actividad de comercialización que infrinja la ley.
- 36.1.12. Comercio que se dedica a comercialización de cupones/vales/cheques de compras y/o tarjetas de regalos (gift cards) de terceros comercios o marcas. Excluyendo a las tiendas/comercios que venden sus propios cupones/vales/cheques tarjetas de regalos (gift cards) de aceptación exclusiva en su propio establecimiento.
- 36.2. El ADHERENTE que reciba el presente servicio debe operar en esta modalidad únicamente con el Código de Comercio que le asigne BANCARD específicamente para el “Servicio de ventas Online\_Web\_Internet”.

### **37. Sección 6 – Costos/Precios**

- 37.1. Por los VPOS puestos a disposición por BANCARD, el ADHERENTE podrá optar por los siguientes planes, salvo acuerdos específicos en contrario:
  - 37.1.1. Dólares americanos once (USD 11), IVA incluido, mensual para los casos en que se mantengan un tope de cien (100) transacciones mensuales. En caso de sobrepasar el límite de cien (100) transacciones por 3 meses consecutivos se pasa automáticamente al ADHERENTE al plan superior siguiente.
  - 37.1.2. Dólares americanos treinta y ocho y cinco centavos (USD 38,5), IVA INCLUIDO mensual para los casos de transacciones ilimitadas.
- 37.2. Los costos y planes pueden ser objeto de ajustes según política vigente de BANCARD.
- 37.3. En las transacciones aplicarán las tasas de descuento/comisiones según políticas aplicables al rubro del ADHERENTE.

## **CAPÍTULO VI – MARKETPLACE Y PAYMENT FACILITATOR**

### **38. Sección 1 – Finalidad**

- 38.1. Prestar la infraestructura tecnológica para recibir pagos por ventas y redistribución a SUB-COMERCIOS.

### **39. Sección 2 – Detalles**

- 39.1. Bancard es un Adquirente de Medios de Pagos que afilia establecimientos a sus sistemas. Para tal efecto mantiene modalidades de acceso abierto para requerir por cualquier establecimiento su incorporación y también desarrolla actividades proactivas tendientes a ello.

- 39.2. Tratándose de los Sub-comercios afiliados por el Adherente, Bancard podrá afiliarlas directamente. No obstante, en las gestiones comerciales para dicho efecto Bancard no podrá utilizar la información de los Sub-comercios afiliados que emane de la ejecución del presente Anexo.

#### 40. Sección 3 – Condiciones previas

- 40.1. Podrán afiliarse como MarketPlace o Payment Facilitator:
- 40.1.1. Empresas o grupo de empresas relacionadas NO afiliadas a Bancard como comercio adherido.
  - 40.1.2. Empresas que hayan certificado la última versión vigente de las plataformas y mecanismos tecnológicos, de procesamiento de pagos y de autenticación disponibles en Bancard.
  - 40.1.3. Empresas que apliquen al modelo single buy, en el cual Bancard afilia al administrador del sitio web, bajo 1 único código de cliente.
  - 40.1.4. Empresas que hayan logrado adherir al menos 5 Sub-comercios. Previamente aprobados por Bancard, cumpliendo los requisitos establecidos en el presente anexo.}

#### 41. Sección 4 – Obligaciones y facultades específicas

- 41.1. Tratándose de los pagos de bienes y/o servicios efectuados con los medios de pagos procesados por Bancard. y pagados por ésta al Adherente para su pago al Sub-comercio, se entenderá pagado el respectivo bien o servicio, extinguiéndose la obligación correlativa, no pudiendo en consecuencia el Sub-comercio respecto del bien o servicio que se paga, efectuar acciones de cobro al titular de la Tarjeta, suspender suministros, caducar pólizas, cobrar multas, etc.
- 41.2. Bancard podrá suspender o dar por terminado de inmediato la aceptación de los medios de pagos, sea específicamente respecto al Sub-comercio afiliado o respecto del Adherente, en caso de incumplimiento de las correspondientes regulaciones reglamentarias, contractuales o de las marcas internacionales o por requerimiento de éstas, especialmente en caso de que el Adherente no cumpla con las siguientes disposiciones:
- 41.2.1. El Adherente no podrá afiliar o mantener afiliado a ningún comercio el cual Bancard haya dado de baja por motivos de fraude o incumplimiento de contrato.
  - 41.2.2. Las tiendas virtuales del Adherente no podrán afiliar o mantener afiliado exclusivamente a comercios que facturen más de 500.000 US\$ al año con Tarjetas de Crédito y Débito, o estén denominadas como cuentas claves en Bancard.
  - 41.2.3. El Adherente no podrá cobrar al sub-comercio adherido, una tasa de comisión por su servicio menor a la tasa del rubro aplicada por Bancard. Para asegurar el cumplimiento de esto, el Adherente deberá estar en conocimiento de las tasas establecidas por cada rubro.

- 41.2.4. Todo aquel Adherente que tenga la consideración para usar el MCC 5262, con el MDR asociado, que NO cumpla con los requerimientos establecidos, tendrá un reajuste en su comisión. El reajuste consistirá en modificar la comisión para las Tarjetas de Crédito a 5,0% y Tarjetas de Débito a 3,0%. previa notificación con 30 días de antelación.
  - 41.2.5. Bancard podrá en cualquier momento y sin previo aviso dar de baja o bloquear el código del Adherente ante sospecha o incumplimiento de las cláusulas establecidas en la adenda correspondiente y las políticas establecidas.
  - 41.2.6. La información contenida en las Tarjetas es de propiedad de los respectivos Emisores y es de carácter confidencial, quedando expresamente prohibido el almacenamiento de los datos contenidos en ella
  - 41.2.7. El ADHERENTE y SUB-COMERCIOS cobrarán a los titulares de Tarjetas como máximo los mismos precios que, de contado, cobran al público en general, incluidos los impuestos respectivos, sin recargo de ninguna especie, aun tratándose de mercaderías y/o servicios que gocen de descuentos especiales, sea por promociones, ofertas, liquidaciones, ventas de saldos o de segunda selección, días de descuentos, etcétera.
  - 41.2.8. El ADHERENTE y SUB-COMERCIOS no discriminarán respecto de los titulares de Tarjetas o sus Emisores por ninguna causa o motivo fundado en el hecho de la utilización de éstas.
  - 41.2.9. Cualquier controversia o dificultad entre el Sub-comercio y el titular de la Tarjeta relacionada con la calidad, cantidad, precio, oportunidad o cualquier característica de la venta efectuada o del servicio prestado, deberá ser resuelta directamente entre esas partes, sin responsabilidad alguna de Bancard o de los Emisores.
- 41.3. Incorporación y mantención de Sub-comercios por el Adherente
- 41.3.1. Solo podrá incorporar a Sub-comercios que cumplan los requisitos que Bancard establece para su proceso de afiliación, que se describen en el apartado “requisitos de incorporación” del presente capítulo. Igualmente, los Sub-comercios deberán desarrollar una actividad comercial lícita y presentar antecedentes suficientes para acreditar tal circunstancia, su rubro no corresponda a aquellos limitados por las marcas internacionales o corresponda a rubros denominados riesgosos, según listado contenido en el apartado “rubros de riesgo” del presente capítulo.
  - 41.3.2. Deberá recabar de cada Sub-comercio afiliado los antecedentes descritos en el en el apartado “requisitos de incorporación” del presente capítulo, mantenerlos debidamente custodiados y a disposición de Bancard cada vez que ésta lo solicite,
  - 41.3.3. Informará a Bancard trimestralmente la incorporación de cada Sub-comercio afiliado verificando previamente la integridad y veracidad de los



- antecedentes respectivos y entregando a Bancard aquellos que ésta le requiera. Bancard en cualquier tiempo podrá solicitar al Adherente el envío de los antecedentes del Sub-comercio afiliado para efectuar las validaciones y revisiones que estime pertinente.
- 41.3.4. Deberá informar trimestralmente a Bancard, a más tardar el quinto día hábil del mes correspondiente, por cada Sub-comercio afiliado las operaciones realizadas con los medios de pagos administrados por Bancard, según formato contenido en el apartado “reportes” del presente capítulo.
- 41.4. El Adherente se obliga a proporcionar a solicitud de Bancard antecedentes adicionales, especialmente referidos al giro que explota, sus canales de comercialización y procedimientos de venta.
- 41.5. El Adherente se obliga a efectuar los pagos de las transacciones a los Sub-comercios afiliados en forma íntegra y oportuna. Será de exclusiva responsabilidad del Adherente adoptar los resguardos y requerir los antecedentes que fueren pertinentes para efectuar correctamente el pago de las transacciones a los Sub-comercios afiliados.
- 41.6. El Adherente deberá elaborar periódicamente para cada Sub-comercio afiliado una liquidación de las transacciones abonadas con los medios de pagos procesados por Bancard, mediante la cual le permita a la Sub-comercio afiliado conciliar las transacciones realizadas, transacciones pagadas y tarifas cobradas.
- 41.7. En caso que las marcas internacionales imputen algún cargo a Bancard por este modelo de negocio, el mismo será transferido al Adherente, el cual se obliga a pagarlos conforme a lo determinado por Bancard para cada caso.
- 41.8. Los registros, comprobantes, mensajes, etc. referidos a las transacciones con los medios de pagos serán aquellos estándares definidos por Bancard.
- 41.9. El Adherente solo podrá habilitar como sistema de ventas para las operaciones con los medios de pagos administrados por Bancard la establecida en el presente anexo.
- 41.10. El Adherente deberá contar con un punto de contacto formal con el fin de atender y gestionar las solicitudes que le haga Bancard especialmente tratándose de notificaciones de alertas de fraudes.
- 41.11. Bancard podrá modificar los artículos y sub-anexos del presente documento, cuando así lo requiera pertinente, incluyendo, pero no limitándose a solicitud de las marcas internacionales, por regulaciones, mejores prácticas de la industria u otros motivos, los cuales serán notificados de forma escrita al Adherente.
- 41.12. El Adherente es responsable de responder a los reclamos de usuarios por controversias y asumir financieramente los contracargos en caso de que se registren.
- 41.13. El Adherente deberá contar con una política de cancelación de ventas y devoluciones apropiadamente divulgada en su sitio web. Las políticas podrán incluir, pero no limitarse a:
- 41.13.1. La venta es final No se aceptan devoluciones
- 41.13.2. Se aceptan devoluciones hasta xx días

- 41.13.3. Se aceptan cancelaciones o devoluciones por cambio de mercadería
- 41.13.4. Se acepta crédito en tienda.
- 41.14. Bancard podrá retener fondos contra abonos o pagos que debiere efectuar al Adherente, especialmente en el evento que este no de cumplimiento a sus obligaciones y de ello se pudiere derivar un perjuicio para Bancard o para los emisores de los medios de pagos administrados por Bancard.
- 41.15. Bancard podrá solicitar al Adherente Garantías Bancarias en caso de que así lo crea conveniente en función de los riesgos que pudieran surgir en el negocio.
- 41.16. El monto y plazo de la Garantía será determinado por Bancard, en base al volumen de ventas que pudiera generarse con los medios de pagos administrados por Bancard.
- 41.17. En cualquier tiempo, con un aviso de a lo menos 15 días, Bancard podrá requerir al Adherente el reemplazo de la garantía otorgada por una de mayor valor, pudiendo también este último solicitar el reemplazo del documento en el que consta la garantía por una de menor valor.
- 41.18. La Garantía deberá mantenerse vigente durante toda la duración del Contrato y de este Anexo hasta por un plazo mínimo de tres meses después de su término. Será responsabilidad del Adherente reemplazar la Garantía a lo menos con 30 días de anticipación a su vencimiento. En el evento que la Garantía caducare y no fuere reemplazada por el Adherente o Bancard le solicitare el reemplazo por una de mayor valor y éste hecho no se verificare en el plazo contemplado en el número anterior, Bancard podrá no efectuar los pagos que correspondan por ventas efectuadas con los medios de pagos administrados por Bancard, hasta la verificación de dichas situaciones, cobrar la respectiva Boleta y/o suspender la aceptación de dichos medios de para pagos al Adherente.
- 41.19. Bancard podrá eximir en cualquier tiempo al Adherente del otorgamiento de la Garantía y en este caso también requerir su restablecimiento.
- 41.20. El Adherente se compromete a cumplir, y a hacer cumplir a sus empleados y sub-comercios afiliados, todas las disposiciones legales que tengan relación con lo acordado en el presente anexo, incluyendo, pero no limitándose a normas sobre delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y delitos de cohecho. Asimismo, mantendrá indemne a Bancard en caso de existir algún incumplimiento o infracción por parte de los miembros del Adherente (incluyendo, pero no limitándose a directivos y empleados) a disposiciones legales.
- 41.21. **Bancard** podrá ponerle término de inmediato o suspender total o parcialmente la aceptación de los medios de pago, tanto respecto del **Adherente** o del Sub-comercio afiliado en caso de incumplimiento de uno u otro de cualquiera de sus obligaciones dispuestas en el Contrato Principal, sus Anexos, Sub Anexos o en este instrumento.
- 41.22. El Adherente podrá, en cualquier momento y mediando comunicación escrita con 30 días hábiles de anticipación, concluir con la adherencia al presente servicio

## 42. Sección 5 - Restricciones específicas

- 42.1. El presente servicio aplica únicamente al canal digital a través de la herramienta VPOS, no incluye POS u otros canales.
- 42.2. No pueden ser considerados SUB-COMERCIOS para el presente servicio:
  - 42.2.1. Los comercios declarados como clave por Bancard.
  - 42.2.2. Comercios que por su volumen deben ser adheridos por el adquirente en forma directa.
  - 42.2.3. Comercios que no cumplan con las políticas de adhesión establecidas.
  - 42.2.4. El ADHERENTE no podrá subir a su plataforma sub-comercios de la lista de rubros prohibidos y restringidos establecidos.

### 43. Sección 6 – Requisitos de incorporación

- 43.1. En el proceso de adhesión de los Sub-comercios a afiliar el Adherente deberá cumplir los requisitos contenidos en el Anexo y en esta sección y requerir y verificar la veracidad de los antecedentes respectivos.
- 43.2. El Adherente deberá conocer y verificar física o virtualmente a los Sub-comercios para ofrecer el pago de sus productos o servicios con los medios de pagos administrados por Bancard, deberá obtener de ellos los antecedentes legales, comerciales y consecuentemente la firma del contrato de incorporación. La relación comercial será del Adherente con los Sub-comercios a afiliar.
- 43.3. En este proceso de incorporación de un Sub-comercio el Adherente deberá cumplir con los siguientes requisitos:
  - 43.3.1. Realizar un análisis de riesgo crediticio, investigaciones de antecedentes y verificación de referencias y una comprobación de la validez de la dirección del negocio y de su rubro, sobre la base de los requisitos dispuestos más abajo.
  - 43.3.2. Aplicar controles de AML/CFT, lavado de dinero y financiamiento del terrorismo para el onboarding de todos sus sub-comercios.
  - 43.3.3. Contar con un área de administración y control de sus ventas, para prevenir transacciones ilegales, que incluya entre otros el control de la ubicación física de sus comercios.
  - 43.3.4. Prohibir y controlar que en su sitio los sub-comercios realicen ventas de productos falsificados, productos que infrinjan la propiedad intelectual, como así también que los mismos, no se involucren en actividades ilícitas que pueden dañar la imagen de Bancard y las entidades emisoras.
  - 43.3.5. Aplicar controles que permitan que cada sub-comercio que desee subir a su plataforma sea aprobado por un Gerente/oficial Senior o su equivalente.
  - 43.3.6. El Adherente no deberá incorporar o mantener incorporado a ningún Sub-comercio que Bancard haya dado de baja.
  - 43.3.7. El Adherente no deberá incorporar a ningún sub-comercio que no esté establecido legalmente en Paraguay.

- 43.3.8. El Adherente deberá realizar al menos una inspección a los sub-comercios o los sitios Web y sus registros para asegurarse de que tiene las instalaciones, equipos, existencias, convenios y el personal requerido y adecuado y, si es necesario, la licencia o permiso y cualquier otra capacidad para operar el negocio.
- 43.4. ANTECEDENTES QUE REQUERIR PARA LA AFILIACIÓN DE SUB - COMERCIOS: PERSONAS FISICAS Y JURIDICAS
  - 43.4.1. Razón social
  - 43.4.2. RUC
  - 43.4.3. Nombre comercial
  - 43.4.4. Dirección
  - 43.4.5. Rubro
  - 43.4.6. Fotocopia de Cédula de Identidad (anverso y reverso) del o los firmantes.
  - 43.4.7. RUC (Registro único de Contribuyente)
  - 43.4.8. Fotografías del local (interior y exterior) o print de pantalla página web del comercio.
  - 43.4.9. Fotocopia de la escritura de constitución de la sociedad (p/sociedades)
  - 43.4.10. Copia de la escritura pública en que consta la sesión de directorio en que designa al Representante Legal. (p/sociedades)

#### 44. Sección 7 – Rubros de riesgo

- 44.1. El Adherente acepta y reconoce que las siguientes actividades no se encuentran permitidas para las ventas con los medios de pagos administrados por Bancard, reservándose el derecho de modificar esta lista sin previo aviso:
  - 44.1.1. Reventa de Entradas para espectáculos.
  - 44.1.2. Oferta, venta y compra de divisas.
  - 44.1.3. Comercialización de sustancias medicinales y/o químicas no permitidas por la regulación, o que exijan autorizaciones o disposiciones especiales para su comercialización.
  - 44.1.4. Comercialización de acciones, bonos, valores, fideicomisos y productos financieros.
  - 44.1.5. Comercialización de listas de correo o bases de datos personales.
  - 44.1.6. Comercialización de contenidos relacionados con la pornografía.
  - 44.1.7. Comercialización de productos de Hacking y cracking (Herramientas para introducir Virus o Hack).
  - 44.1.8. Comercialización ilegal de armas de fuego y artículos relacionados.
  - 44.1.9. Comercialización de servicios/productos para la alteración de telefonía celular.
  - 44.1.10. Realización de Prestamos de Dinero y remesas.
  - 44.1.11. Pagos de Fianzas.
  - 44.1.12. Comercialización de propiedad robada (productos propiedad de individuos privados, empresas y gobiernos)

- 44.1.13. Comercialización de flora, fauna y derivados (Flora o Fauna que estén en peligro de extinción cuya venta este prohibida por la ley)
- 44.1.14. Comercialización de fuegos artificiales sin autorización de las entidades reguladoras en materia de explosivos.
- 44.1.15. Comercialización de Documentos legales y personales (Pasaportes, CI, LC, Títulos, Diplomas, Placas Policiales etc.) a excepción de los entes oficiales de otorgamiento
- 44.1.16. Comercialización de productos falsificados y actividades ilegales que infringen la ley
- 44.1.17. Comercialización productos y servicios mediante Venta de productos ilegales, falsificados, productos/esquemas engañosos
- 44.1.18. Comercios cuyo negocio sea efectivización de Cheques.
- 44.1.19. Garantía de Cheques
- 44.1.20. Agencias de Cobranzas de Deudas (Casas de crédito)
- 44.1.21. Servicios de Refinanciación de Deudas/Créditos/Pago de Préstamos
- 44.1.22. Ventas Puerta-a-Puerta (Door-to-door sales), excluyendo multi-nacionales y cuentas claves nacionales.
- 44.1.23. Multi-Level marketing (venta piramidal, multinivel, esquema ponzi y similares) excluyendo cuentas multi-nacionales
- 44.1.24. Prostitución (incluyendo casas de masajes sexuales, burdeles y servicios de acompañante)
- 44.1.25. Internet, de contenido digital para Adultos (pornografía web), Pornografía adultos, pornografía infantil, bestialismo, mutilaciones
- 44.1.26. Pornografía adultos, pornografía infantil, bestialismo, mutilaciones
- 44.1.27. Individuos y organizaciones que el gobierno de EEUU haya identificado que apoyan al terrorismo que se encuentran listados en el Internet [www.treasury.gov/offices/enforcement/ofac/sdn/index.shtml](http://www.treasury.gov/offices/enforcement/ofac/sdn/index.shtml)
- 44.1.28. Virtual Currencies – distribución, retiros y efectivización de monedas virtuales
- 44.1.29. Cyberlockers – Alojamiento de archivos digitales (Digital file hosting)
- 44.1.30. Casino, apuestas, loterías, juegos de azar en canales digitales/web (vPOS) con excepción para tarjetas locales
- 44.1.31. Organizaciones de Caridad, Beneficencia, Donaciones, Recaudación (excluyendo organizaciones multinacionales y organizaciones nacionales de reconocida reputación y trayectoria)
- 44.1.32. Servicios de ventas vía telemarketing (seguros, paquetes turísticos entre otros)
- 44.1.33. Money Exchange - Casas de Cambio de Moneda ubicadas en zona fronteriza o de alto riesgo y solamente para operaciones de remesas de dinero de importe menor a \$2.000
- 44.1.34. Comercialización vía criptomonedas, bitcoin y otras del blockchain
- 44.1.35. Ventas de armas, armamentos de guerra, municiones y relacionados.

- 44.1.36. Ventas de tabaco, cigarrillos, cigarrillos sin humo en canal digital/web (vPOS)
- 44.1.37. Venta de medicamentos, drogas controladas y estupefacientes en canal digital/web (vPOS)
- 44.1.38. Ventas en canal MO/TO Ordenes Telefónicas y Correo (excepto industria De Viajes y Entretenimiento)
- 44.1.39. Comercialización de cualquier software o cualquier otro material que contenga virus, archivos corruptos o con intención de dañar la operación de cualquier aplicación de software, computadora personal u otro dispositivo electrónico.
- 44.1.40. Comercialización de publicidad, material promocional, “junk mail”, spam, cadenas virales, esquema piramidal, así como cualquier otra forma de insinuación y pedidos de donación, no solicitados y/o no autorizados
- 44.1.41. Actividad criminal o cuasi criminal directa o indirecta, comercialización de cualquier material en cualquier formato que viole cualquier derecho de propiedad intelectual, como por ejemplo comercialización de fuentes y base de datos de información personal de terceras partes sin el consentimiento de tal tercera parte.
- 44.1.42. Comercio que se dedica a comercialización de cupones de descuento, vales, vouchers, cheques de compras y/o tarjetas de regalos (gift cards) de un tercero. Excluyendo a las tiendas/comercios que venden sus propios cupones/vales/cheques tarjetas de regalos (gift cards) de aceptación exclusiva en su propio establecimiento, así como los centros comerciales (shoppings/malls)

## 45. Sección 8 – Reportes

- 45.1. El Adherente deberá enviar trimestralmente dos archivos en formato Excel, que se denomina: “Lista de Sub-comercios afiliados” y “Pago a Sub-comercios afiliados”, con la siguiente información:
  - 45.1.1. Detalle de los Sub-comercios afiliados en el trimestre con la siguiente información:
    - 45.1.1.1. Razón social
    - 45.1.1.2. RUC
    - 45.1.1.3. Nombre comercial
    - 45.1.1.4. Dirección
    - 45.1.1.5. Ciudad
    - 45.1.1.6. Rubro
    - 45.1.1.7. Comisión Tarjetas de crédito
    - 45.1.1.8. Comisión Tarjetas de débito
  - 45.1.2. Detalle de todos los pagos efectuados por el Adherente a los Sub-comercios afiliados, individualizados con los siguientes datos:
    - 45.1.2.1. Razón social

- 45.1.2.2. RUC
  - 45.1.2.3. Nombre comercial
  - 45.1.2.4. Monto bruto de la venta
  - 45.1.2.5. Fecha de crédito
- 45.2. Estos archivos deberán ser enviados a la siguiente dirección de correo: riesgos@Bancard.com.py

## 46. Sección 9 - Costos/Precios

- 46.1. Por la aceptación de los medios de pagos administrados por Bancard, se aplicarán las siguientes condiciones:
- 46.1.1. La comisión para tarjetas locales es: 3% TC y 3% TD.
  - 46.1.2. La comisión para tarjetas internacionales es 4% TC y 3%TD
  - 46.1.3. El ADHERENTE abonará un setup fee única vez: U\$ 5.000
  - 46.1.4. El ADHERENTE abonará un Fee mensual en concepto de acceso de Red: US\$ 100.

## CAPÍTULO VII - GATEWAY DE PAGOS

### 47. Sección 1 - Finalidad

- 47.1. Distribución de la red INFONET a través de la afiliación, monitoreo y control para el modelo de negocio conocido como Gateway de Pagos y/o Facilitación de la Red INFONET, sujeto a las regulaciones, requerimiento y controles que aplican al modelo.

### 48. Sección 2 - Detalles

- 48.1. El FACILITADOR DE LA RED INFONET es la empresa que dispone de un software y/o hardware con certificación internacional de los estándares de seguridad de medios de pagos electrónicos para facilitar acceso a la pasarela de pagos vinculada a la red INFONET. Con esta certificación y otras medidas de seguridad establecidas por BANCARD, se le otorgarán los permisos al sistema del switch/autorizaciones de BANCARD con el fin de rutear transacciones de medios de pagos electrónicos que son capturados en dispositivos pertenecientes al Gateway.
- 48.2. El modelo de negocios del Gateway es ofrecer licencias de su software a comercios de diferentes rubros. Todos aquellos comercios que deseen implementar los cobros con tarjetas a través del software, obligatoriamente deben adherirse a BANCARD con un código de comercio/sucursal que los identifique bajo este esquema operativo.

### 49. Sección 3 - Condiciones previas

- 49.1. El FACILITADOR DE LA RED INFONET debe haber certificado la última versión vigente de las plataformas, estándares de seguridad, mecanismos tecnológicos de

procesamiento de pagos y de autenticación disponibles en BANCARD. A modo ilustrativo, el FACILITADOR DE LA RED INFONET debe garantizar (i) asegurar el cumplimiento de las REGULACIONES DE LAS MARCAS; y, (ii) aplicar los estándares de Seguridad de Datos.

#### **50. Sección 4 - Obligaciones y facultades específicas**

- 50.1. BANCARD procesará y facilitará la liquidación de pagos a comercios que tengan los equipos y el aplicativo desarrollado por el FACILITADOR DE LA RED INFONET además por las transacciones generadas a través dichos dispositivos. Dicho procesamiento y facilitación de pagos se rigen únicamente por los acuerdos comerciales a ser celebrados entre BANCARD y dichos Comercios.
- 50.2. BANCARD entablará relaciones contractuales con los Comercios que cumplan con las normas establecidas por las marcas internacionales.
- 50.3. BANCARD tendrá derecho a rechazar la celebración o de finalizar acuerdos comerciales con los Comercios a su exclusivo criterio.
- 50.4. BANCARD percibirá, de los Comercios, el pago por los servicios de procesamiento de transacciones, monitoreo de transacciones, sistema de soporte (BackOffice) de consultas, reclamos de atención de comercios y de CONTRACARGOS.
- 50.5. El FACILITADOR DE LA RED INFONET contará con el hardware, la tecnología y los servicios de comunicación para todas sus terminales y proporcionará actualizaciones de software y servicios de comunicación a todas las terminales para la ejecución y transmisión de transacciones entre dichas terminales hacia BANCARD para la autorización y el procesamiento de transacciones de tarjetas de las compañías procesadas por BANCARD (incluyendo pero no limitándose a VISA, Mastercard, American Express, Diners, Infonet, BANCARD Check). Dichos servicios serán provistos por el FACILITADOR DE LA RED INFONET de acuerdo con estándares de nivel de servicio óptimo manejados por BANCARD.
- 50.6. El FACILITADOR DE LA RED INFONET desarrollará e implementará, a su propio costo, cualquier cambio en las interfaces de las terminales que pueda ser necesario para cumplir con los requisitos, las reglas, los protocolos y las restricciones de seguridad definidos por BANCARD y las compañías internacionales.
- 50.7. El FACILITADOR DE LA RED INFONET demostrará, ante BANCARD y quienes éste designe, que sus terminales de procesamiento de tarjetas tienen el cumplimiento de las normas vigentes internacionales de procesamiento de tarjetas y manejo de PIN (Incluyendo pero no limitándose a, PaymentCardIndustry PIN TransactionSecurity (PCI-PTS) en sus versiones vigentes y EMV nivel 1 y 2) en el momento que BANCARD considere necesario y, si eventualmente BANCARD considera necesario, el FACILITADOR DE LA RED INFONET deberá ejecutar, a su costo, verificaciones con empresas auditoras externas y calificadas que demuestren dicho cumplimiento. Asimismo, el Facilitador de la Red INFONET deberá reemplazar los dispositivos que ya no cumplan con las especificaciones o certificaciones conforme a la presente cláusula.



- 50.8. El Facilitador de la Red INFONET mantendrá indemne a BANCARD por reclamos de cualquier índole dirigida a ella relacionados a las terminales provistas por el Facilitador de la Red INFONET.
- 50.9. El Facilitador de la Red INFONET supervisará, e informará a BANCARD, de cualquier falla del sistema, falta de conexión u otras irregularidades del servicio en la tecnología y servicios de comunicación proporcionados a las terminales.
- 50.10. El Facilitador de la Red INFONET proveerá a los Comercios, de manera exclusiva y eximiendo a BANCARD de dicha obligación, lo siguiente:
  - 50.10.1. Soporte técnico por los dispositivos provistos por la misma
  - 50.10.2. Todos los elementos vinculados a los dispositivos provistos por la misma que incluyen, pero no se limita a, bobinas asociadas a la impresión de ticket
  - 50.10.3. Atención a través de una línea disponible 24 horas, 7 días de la semana a comercios y tarjetahabientes.
  - 50.10.4. La relación comercial entre el Facilitador de la Red INFONET y el Comercio que tiene dispositivos o terminales del Facilitador de la Red INFONET es independiente al contrato que tiene el Comercio con BANCARD. No obstante, en ambos casos, las partes se deberán ceñirse al presente Reglamento Operativo y a los Términos y Condiciones conforme a acuerdo firmado entre el Facilitador de la Red INFONET y BANCARD. En ese sentido, el Facilitador de la Red INFONET se obliga a prestar el mayor de sus esfuerzos para el correcto funcionamiento de sus dispositivos.

## 51. Sección 5 - Restricciones específicas

- 51.1. El Facilitador de la Red INFONET no podrá afiliar ningún comercio el cual BANCARD haya dado de baja por motivos de fraude o incumplimiento del contrato.

## 52. Sección 6 - Costos/Precios

- 52.1. BANCARD cobrará y retendrá una comisión de servicio comercial a los Comercios por los servicios transaccionales y de facilitación de pagos prestados de conformidad con los acuerdos comerciales por rubros y tarifarios establecidos conforme a políticas de BANCARD, además de los costos establecidos contractualmente.
- 52.2. El FACILITADOR DE LA RED INFONET abonará a BANCARD los siguientes conceptos con la periodicidad y los montos mencionados:
  - 52.2.1. **Set up fee (abono único):** USD 5.000 (Dólares cinco mil).
  - 52.2.2. **Acceso de red (abono mensual):** USD 100 (Dólares cien)

## CAPÍTULO IX – DÉBITO AUTOMÁTICO

### 53. Sección 1 - Finalidad

- 53.1. Consiste en la recaudación por medio de débitos automáticos, de cualquier tarjeta de crédito local procesadas por la RED INFONET. En ese sentido, BANCARD se encarga de realizar los débitos correspondientes de todos los CLIENTE DEL COMERCIO que se suscriban al servicio, previa carga en el PORTAL DE COMERCIOS vía planilla. Dichos descuentos se realizan en línea y las acreditaciones son depositadas en la cuenta bancaria del ADHERENTE en un plazo de 48 hs. hábiles.

## 54. Sección 2 - Detalles

- 54.1. El ADHERENTE hace firmar a los CLIENTE DEL COMERCIO un contrato de adhesión al débito proveído por BANCARD, el cual se queda al resguardo del ADHERENTE.
- 54.2. Se realiza la carga de una planilla (con los datos de cada CLIENTE DEL COMERCIO) de manera mensual en fechas establecidas por BANCARD que a la vez depende de los cierres de las tarjetas de crédito, y un registro único de cada CLIENTE DEL COMERCIO que el ADHERENTE hace a través del PORTAL DE COMERCIOS.
- 54.3. Una vez hecha la carga se realizan los débitos correspondientes y la acreditación en 48hs hábiles posterior. El ADHERENTE puede conocer todas las transacciones aprobadas y rechazadas en línea.
- 54.4. Cada ADHERENTE cuenta con acceso al PORTAL DE COMERCIOS para la autogestión correspondiente.

## 55. Sección 3 - Condiciones previas

- 55.1. El Facilitador debe haber certificado la última versión vigente de las plataformas, estándares de seguridad, mecanismos tecnológicos de procesamiento de pagos y de autenticación disponibles en BANCARD. A modo ilustrativo, el Facilitador debe garantizar (i) asegurar el cumplimiento de las REGULACIONES DE LAS MARCAS; y, (ii) aplicar los estándares de Seguridad de Datos.

## 56. Sección 4 - Obligaciones y facultades específicas

- 56.1. Los débitos automáticos (DAs) son cargos periódicos, que pueden ser de importes fijos o variables, los cuales se debitarán a una tarjeta de manera recurrente en el tiempo, bajo un contrato de suscripción entre el ADHERENTE y el titular de la tarjeta. Por lo general son pagos mensuales. Los mismos deben estar debidamente autorizados por el titular de la tarjeta por medio de un documento firmado, contrato de servicios, con términos y condiciones celebrado entre el ADHERENTE y su cliente, el tarjetahabiente. Dicho documento debe contar con un formulario donde se colocarán los datos de la tarjeta, como ser número, vencimiento, nombre del titular, nombre del banco emisor de la tarjeta, y aclarado el plan de pago o monto acordado mensual o periódico a ser debitado periódicamente. También dicho contrato debe contar con una cláusula de terminación y cancelación de servicios.

**57. Sección 5 - Restricciones específicas**

- 57.1. El servicio de débito automático (DA) está dirigido a comercios que precisan realizar cobros periódicos por diversos tipos de servicios públicos o privados, membresías, suscripciones, comercios que brindan servicios continuos como ser, los siguientes, pero no limitados a:
- 56.3.1. Cuotas de membresía de clubes, asociaciones, organizaciones
  - 56.3.2. Servicios de telefonía celular
  - 56.3.3. Servicios de TV Cable
  - 56.3.4. Servicio de Internet
  - 56.3.5. Asociaciones de Caridad y Benéficas,
  - 56.3.6. Planes de Servicios Médicos/odontológicos
  - 56.3.7. Compañías Aseguradoras
  - 56.3.8. Cuotas de Gimnasios, SPAs, Wellness Center, entre otros
  - 56.4.9. Cuotas de Instituciones Educativas, deportivas, musicales, etc.
  - 56.5.10 Planes de Seguros y Jubilaciones
  - 56.3.11 Suscripciones a revistas, diarios, aplicaciones SaaS, *streaming*, música etc.
  - 56.3.12 Otros servicios, no clasificados, como membresía a salones de belleza, salones manipedi, servicios vianda, etc.
  - 56.3.13 Servicios Públicos, ANDE, ESSAP, COPACO

**58. Sección 6 - Costos/Precios**

- 58.1. BANCARD cobrará al ADHERENTE USD 35 mensual por acceso de red ilimitado y una comisión de 5% (más IVA y retenciones) por transacción.

**CAPÍTULO X – ORDEN TELEFÓNICA O IVR****59. Sección 1 - Finalidad**

- 59.1. El servicio de orden telefónica se encuentra enfocado para los rubros de Servicio de Renta de Vehículos, Hoteles, Agencia de viajes y Aerolíneas, denominados rubro de Viajes & Entretenimientos.
- ~~59.2.~~ La funcionalidad de este servicio es para que los ADHERENTES puedan realizar cobros a través del servicio de IVR o Call Center telefónico

**60. Sección 2 – Detalles**

- 60.1. Se debe de completar un VOUCHER con los datos del CLIENTE DEL COMERCIO para el débito correspondiente (número de tarjeta, fecha de vencimiento, importe a pagar y la especificación de que si es o no pagos en cuotas).
- ~~60.2.~~ Una vez que el ADHERENTE tenga completo el VOUCHER se comunicará al Call Center de BANCARD, solicitando el código de autorización, ya sea a través del servicio por teclado IVR o por medio de un agente del Call Center ,donde deberá

contar con todos los datos necesarios, como ser, su código de cliente comercio, y los datos del medio de pago, así como el importe de la venta

60.3. Existen dos modalidades;

60.3.1. **Con captura automática:** aquel ADHERENTE que haga firmar al CLIENTE DEL COMERCIO el VOUCHER, solicitando el código de autorización, la transacción es debitada del tarjetahabiente y acreditada en 48 hs. hábiles al ADHERENTE. El VOUCHER se queda para resguardo del cliente del comercio.

60.3.2. **Sin captura automática:** aquel ADHERENTE que haga firmar el VOUCHER al CLIENTE DEL COMERCIO, una vez solicitado el código de autorización tiene un plazo de 10 días corridos para acercarse a BANCARD para que se procese el pago. Si no se acerca en el tiempo estipulado lo puede hacer hasta un mes posterior a contar con el código de autorización, pero debe firmar una carta de proceso especial donde se responsabiliza al ADHERENTE a realizar las diligencias correspondientes ante el reclamo del CLIENTE DEL COMERCIO. Pasado el tiempo la captura se devuelve y se disponibiliza nuevamente el importe y la captura queda como vencida.

## 61. Sección 3 - Condiciones previas

61.1. El comercio que desea devenir ADHERENTE debe de contar con:

61.1.1. RUC activo,

61.1.2. una cuenta bancaria en algún banco de plaza, pudiendo ser caja de ahorro o cuenta corriente o tarjeta Zimple.

61.2. Tratándose de una persona física solo debe de presentar una copia de cédula, además de los formularios y anexos que debe firmar.

61.3. Siendo una persona jurídica, dependiendo de tipo de empresa que sea debe de presentar: Copia autenticada de constitución, copia autenticada de acta de última asamblea (o documento respaldatorio de autorización de uso de firma), copia simple de cédula del/los titulares de la empresa.

## 62. Sección 4 - Obligaciones y facultades específicas

62.1. Esta modalidad de venta podrá ser utilizada en caso que su dispositivo o terminal de ventas (POS, mPOS) no se encuentre disponible, presente algún inconveniente para procesar la venta normalmente. También cuando el comercio posea el servicio habilitado para operar con su código cliente, del rubro Orden Telefónico (MO/TO)

62.2. Si el ADHERENTE no cuenta con un voucher con impresión de la tarjeta y firmado por el cliente, será responsable financiero por cualquier contracargo que pueda recibir posterior a la venta, por de desconocimiento o fraude por parte del titular de la tarjeta. La venta es considerada como de Orden Telefónica (Mo/To) y aplicaran todas las reglas de controversias que aplican al canal no presencial. Absténgase el ADEHRENTE de utilizar el servicio de autorizaciones telefónicas y vía

teclado IVR si no cuenta con un cupón o voucher de ventas proveído por BANCARD y sin contar con la impresora manual para tarjetas.

62.3.

## 63. Sección 5 - Restricciones específicas

63.1. Este método de venta no deberá utilizarse para los comercios que tengan dispositivos/ terminales de ventas (POS, mPOS) que se encuentren operando y en funcionamiento normal.

## 64. Sección 6 - Costos/Precios

64.1. BANCARD cobrará al ADHERENTE USD 5 (más IVA y retenciones) mensuales, con transacciones ilimitadas.