

## **Términos y Condiciones Aplicables al Servicio "Pago Electrónico BFC Mastercard® QR"**

### **CAPITULO I** **DEFINICIONES**

**PRIMERA:** A los efectos del presente documento se establecen las siguientes definiciones:

**(i) Banco:** Este término identifica a **BFC Banco Fondo Común, C.A. Banco Universal**, sociedad mercantil domiciliada en la ciudad de Caracas, que puede en cumplimiento de su objeto realizar operaciones de intermediación financiera y operaciones conexas permitidas por la legislación vigente y aplicable en materia bancaria;

**(ii) Usuario:** Este término identifica a toda persona natural o persona jurídica, cliente del **Banco** que afilie y utilice el servicio de **Pago Electrónico BFC Mastercard® QR**, en la modalidad de que se trate;

**(iii) Servicio:** Este término identifica el servicio de **Pago Electrónico BFC Mastercard® QR** descrito en la cláusula segunda de este documento;

**(iv) Comercio Afiliado:** Con este término se hace referencia a toda persona jurídica y/o firma personal expendedora de bienes o prestadora de servicios, previamente afiliado al **servicio**, en los términos previstos en este documento que: (i) genera la **transacción** y/o (ii) captura la información del **pago**;

**(v) Transacción:** Con este término se hace referencia a la operación de generación, autorización y captura de datos para la compra de bienes y/o de servicios, mediante un **código QR**, a través de la aplicación móvil instalada en un dispositivo móvil o equipo fijo (computador o laptop) o impreso, según sea el caso;

**(vi) Pagador:** Con este término se identifica al **usuario**, previamente afiliado al **servicio**, en los términos previstos en este documento que: (i) ordena la ejecución de un pago, (ii) autoriza la ejecución de un pago con el escaneo de un código QR fijo o dinámico, que permite la transmisión y captura de datos y/o (iii) realiza el envío del pago al **Banco Pagador** en favor del **beneficiario**;

**(vii) Pago:** Con este término se hace referencia a la operación mediante la cual el **pagador**, cancela el importe correspondiente a la compra de bienes y/o servicios, con débito a la cuenta afiliada al **servicio**.

**(viii) Código QR:** Con este término se hace referencia al **código de respuesta rápida** fijo o dinámico, que permite la captura y transmisión de datos en el dispositivo móvil del **pagador**, a los fines de autorizar y/o confirmar la transacción;

**(ix) Código QR Fijo:** Código impreso o generado en la APP del comercio, siendo el **pagador** quien registra el monto de la compra;

**(x) Código QR Dinámico:** Código generado automáticamente en la APP del Comercio, que contiene el monto de la compra para el **pagador**;

**(xi) Banco Pagador:** Con este término se hace referencia a la Institución Bancaria donde el **pagador** mantiene el instrumento financiero asociado al **servicio**, y del cual se realizará el débito del monto del **pago** ordenado por este;

**(xii) Beneficiario:** Este término identifica a la persona natural o jurídica, según corresponda, en atención a los parámetros que al efecto habilite el **Banco**, previamente afiliada al **servicio**, en favor de quien se realiza la acreditación del **pago** ordenado por el **pagador**;

**(xiii) Banco Receptor:** Este término se refiere a la Institución Bancaria donde el **beneficiario** mantiene el instrumento bancario asociado al **servicio**, en el cual recibirá la acreditación del **pago** ordenado;

**(xiv) Cuenta Asociada:** Es aquella cuenta de depósito afiliada al **servicio**, donde se debitará o acreditará, según el caso, la orden de pago;



J00072306-0

**(xv) Red Mastercard:** Con este término se identifica a la plataforma de la empresa de tecnología dentro de la industria de pagos globales. La cual opera como una red de procesamiento de pagos, conectando a consumidores, instituciones financieras, comerciantes, y negocios en más de 210 países y territorios;

**(xvi) Sucursales y Cajas:** Término con los que se hace referencia a los canales receptores de pagos, establecidos por el **comercio afiliado**, a través de los mecanismos dispuestos por el **Banco** a tales efectos. Dichos receptores de pagos podrán ser: (i) más de una caja ubicada en el mismo establecimiento u oficina del **comercio afiliado** o (ii) más de un establecimiento u oficina del **comercio afiliado** localizadas en distintas zonas geográficas, que dependen funcionalmente del **comercio afiliado** a efectos de su registro, modificación, activación e inactivación.

## **CAPITULO II** **OBJETO**

**SEGUNDA. Objeto:** El presente documento regula la prestación del **servicio** por parte del **Banco** a sus **usuarios**, con la finalidad que éstos puedan realizar transacciones de pago seguras y en tiempo real a través de un dispositivo móvil o equipo fijo (computadora o laptop), según el caso, utilizando la generación fija o dinámica de un **código QR** que permite la transmisión y captura de datos del **usuario**, el cual a su vez deberá estar asociado a un instrumento bancario del cual este sea titular.

## **CAPITULO III** **DISPOSICIONES APLICABLES A LOS PAGADORES**

**TERCERA. Afiliación al Servicio:** Para procesar pagos electrónicos a través del **servicio**, el **usuario pagador**, deberá poseer una Tarjeta de Débito BFC y, afiliarse previamente al mismo a través de la Banca por Internet del **Banco** (BFC en Línea), mediante la funcionalidad dispuesta por el **Banco** a tal fin, asimismo, deberá cumplir con el proceso de autenticación a través de la "**clave dinámica**" generada por el sistema la cual será indispensable para la afiliación al **servicio**.

A los fines de afiliarse al **servicio** será necesaria la siguiente información:

- (i) Nombre completo del cliente.
- (ii) Número de cédula de identidad.
- (iii) Cuenta(s) Asociada(s).

El **Banco** podrá colocar a la disposición del **usuario pagador** otros mecanismos destinados a la afiliación del **servicio**.

**CUARTA. Descripción del Servicio:** Una vez afiliado al **servicio** el **usuario pagador** podrá, desde su teléfono móvil, escanear el **código QR** que permitirá la transmisión y captura de datos del **comercio afiliado** en el dispositivo móvil del **pagador**, para lo cual requerirá de conexión a internet o a la red de datos que mantenga este con su operadora de telefonía móvil.

A los fines de ordenar y/o autorizar un **pago**, el **usuario pagador**, deberá escanear el **código QR** generado por el **comercio afiliado** y, adicionalmente, deberá completar la información siguiente:

- (i) Monto de la operación;
- (ii) Concepto del pago (no obligatorio);



J00072306-0

- (iii) Cuenta debito (en caso que tenga más de una cuenta afiliada al **servicio**);
- (iv) Monto propina (en caso que aplique);
- (v) Monto total;
- (vi) Cualquier otra información que el Banco considere a bien incluir.

A través del **servicio**, el **pagador** podrá:

- (i) Generar la captura fija o dinámica del **código QR**, para confirmar y autorizar un **pago** que será acreditado en la cuenta del **comercio afiliado** asociada al **servicio**;
- (ii) Consultar a través de la aplicación los saldos disponibles;
- (iii) Acceder a los parámetros generales del **Banco**, para el manejo de los montos permitidos en el **servicio**;
- (iv) Acceder a través de la aplicación a la consulta del resumen y detalle de las últimas operaciones de **pago** realizadas;
- (v) Según el caso, consultar en línea a través del Servicio de Banca por Internet del **Banco** o cualesquiera otros mecanismos que este disponga a tal fin, los **pagos** generados mediante el **servicio**;
- (vi) Cualesquiera otras funcionalidades habilitadas por el **Banco** con posterioridad a la suscripción de este documento.

#### **CAPITULO IV** **DISPOSICIONES APLICABLES A LOS COMERCIOS AFILIADOS**

**QUINTA. Pre Afiliación y Afiliación al Servicio:** Para generar y procesar pagos electrónicos a través del **servicio**, el **comercio afiliado**, deberá pre-afiliarse previamente al mismo a través de la Banca por Internet del **Banco** (BFC en Línea), mediante la funcionalidad dispuesta por el **Banco** a tal fin, asimismo deberá cumplir con el proceso de autenticación a través del mecanismo establecido a tal efecto, realizando la autenticación del **usuario** con el ingreso de su usuario y clave, utilizada por el administrador para su pre-afiliación.

A los fines de pre-afiliarse al **servicio** será necesaria la siguiente información:

- (i) Nombre de la persona jurídica o firma personal.
- (ii) Número de Registro Único de Información Fiscal.
- (iii) Cuenta Asociada.
- (iv) Número móvil y correo electrónico a ser afiliado en la cuenta asociada.

La pre-afiliación tendrá una vigencia de treinta (30) días continuos, plazo en el cual el **comercio afiliado** dispondrá de veinte (20) días continuos para formalizar la afiliación al **servicio**, para lo cual deberá dirigirse a la Agencia BFC de su preferencia y consignar la Planilla de "**Solicitud de Afiliación al Servicio BFC Mastercard® QR**", conjuntamente con todos los recaudos requeridos por el **Banco**, siendo potestad del **Banco** la aprobación o no de la referida solicitud de afiliación, dentro de los diez (10) días continuos contados a partir de la fecha de consignación de los recaudos en la Agencia.

**Parágrafo Primero:** El **BANCO** presume de buena fe que los documentos entregados por el **comercio afiliado** se encuentran vigentes y poseen plena validez legal. Las personas facultadas o autorizadas por el **comercio afiliado** estamparán su firma en el formulario de solicitud de afiliación y, demás documentos dispuestos por el **BANCO** a tales efectos.

"Aprobado por la SUDEBAN según Oficio N° SIB-II-GGR-GA-00980 de fecha 19 de Febrero 2021"

El **Banco** podrá colocar a la disposición del **comercio afiliado** otros mecanismos destinados a la pre-afiliación y/o afiliación al **servicio**.

**SEXTA. Autorización para Verificar la Información:** El **comercio afiliado** autoriza al **BANCO** a verificar toda la información que al respecto le ha suministrado, reservándose el **BANCO** el derecho de no aprobar la solicitud de afiliación al **servicio**, en caso que el **comercio afiliado** haya suministrado información y/o documentación falsa, incorrecta o contradictoria.

**SÉPTIMA. Descripción del Servicio:** Una vez afiliados al **servicio**, el **comercio afiliado** podrá generar **transacciones** de pago, para lo cual suministrará al **pagador** la información del **comercio** a través de la lectura de un **código QR** (impreso o generado en su aplicación móvil APP o WEBMOVIL), que permitirá la transmisión y captura de los datos en el dispositivo móvil del **pagador** a los fines de autorizar y/o confirmar la transacción de pago en tiempo real, mediante el uso de aplicación independiente, diseñada para tales fines, para lo cual requerirá de conexión a internet o a la red de datos que mantenga este con su operadora de telefonía móvil.

Una vez afiliado al **servicio** y cumplido el respectivo proceso de validación y/o autenticación, según sea el caso, el **comercio afiliado** podrá crear y/o definir **sucursales y/o cajás** utilizando el servicio de Banca por Internet.

A través del **servicio**, el **comercio afiliado** podrá:

- (i) Generar el **Código QR** de forma fija (código impreso o generado en la APP del comercio) o dinámica (generación automática en la APP del Comercio);
- (ii) Recibir pagos en tiempo real, acreditados en la cuenta asociada al **servicio**;
- (iii) Consultar las operaciones generadas, así como el resumen de operaciones y el cierre de lote disponible;
- (iv) Recibir la notificación de las operaciones de pago que recibe a través del **servicio**;
- (v) Visualizar el resultado de la operación, a través del módulo de consultas;
- (vi) Según el caso, consultar en línea a través del Servicio de Banca por Internet del **Banco** o cualesquiera otros mecanismos que este disponga a tal fin, los pagos recibidos o generados mediante el **servicio**;
- (vii) Cualesquiera otras funcionalidades habilitadas por el **Banco** con posterioridad a la suscripción de este documento.

**OCTAVA. Uso del Servicio:** El **comercio afiliado** declara y acepta que el **servicio** será utilizado únicamente para el pago de aquellos bienes y/o servicios propios de éste y, en ningún caso para cancelar bienes y/o servicios distintos a su actividad comercial, tampoco podrá proporcionar dinero en efectivo a los **pagadores**, ni a los accionista(s), propietario(s) y/o representante(s) legal(es) del **comercio afiliado**. En el caso que se decidiera o instruyera incorporar al servicio la entrega de dinero en efectivo al **pagador** a través del **comercio afiliado**, las partes suscribirán un acuerdo previo el cual formará parte integrante de este contrato, autorizando al comercio afiliado a tal fin.

Adicionalmente, el **comercio afiliado** acepta que el(los) teléfono(s) móvil(es) o equipo(s) fijo(s) (computadora o laptop), en el(los) cual(es) se instale(n) la aplicación, será(n) operado(s) única y exclusivamente por el personal debidamente entrenado y autorizado por el **comercio afiliado** a tal efecto.



J00072306-0

**NOVENA. Obligaciones del Comercio Afiliado:** El **comercio afiliado**, como consecuencia de la venta de los bienes y/o contratación de los servicios ofrecidos por el mismo, se obliga a lo siguiente:

- (i) Verificar la identidad del **pagador**, para lo cual le requerirá su documento de identificación personal, bien sea cédula de identidad o pasaporte;
- (ii) Cumplir con las normas de seguridad de Mastercard, a los fines de proteger y garantizar el secreto y confidencialidad de la información suministrada por el **pagador**;
- (iii) Entrenar a su personal en el manejo de la aplicación y uso del **servicio**, a los fines que éstos cumplan con las normas de uso y seguridad del **servicio**;
- (iv) Mantener el(los) teléfono(s) móvil(es) o equipo(s) fijo(s) (computadora o laptop), en el(los) cual(es) se instale(n) la aplicación, en un lugar visible y accesible para el **pagador**;
- (v) En caso de robo, sustracción o deterioro del(los) teléfono(s) móvil(es) o equipo(s) fijo(s) (computadora o laptop), en el(los) cual(es) se instale(n) la aplicación, el **comercio afiliado** se obliga a notificarlo de inmediato al **Banco**;
- (vi) Resguardar y custodiar el **Código QR** impreso o generado en la aplicación del **comercio afiliado**, a fin de evitar manipulaciones, cambios y/o forjamientos que faciliten la generación de **transacciones y/o pagos** no autorizados por el **pagador**.
- (vii) Notificar por escrito al **Banco** con al menos treinta (30) días continuos de anticipación, el cierre, cesión o traspaso del **comercio afiliado**, a fin de posibilitar que este coordine las actividades o procedimientos necesarios para la desafiliación al **servicio**;
- (viii) Notificar por escrito al **Banco** cualquier modificación de su documento constitutivo y estatutos sociales, sustitución o nombramiento de sus administradores y/u otras modificaciones que incidan para la ejecución del presente contrato o que varíen las instrucciones iniciales al respecto, dentro de los diez (10) días siguientes de ocurrido tal cambio, entregando copia de todos y cada uno de los documentos que evidencien tales hechos, previo cotejo de sus originales. Igualmente se obliga a notificarle al **Banco** cualquier decisión sobre disolución o liquidación, quiebra o atraso.
- (ix) Dar cumplimiento a las políticas, parámetros o lineamientos cuya implementación sea notificada por el **Banco**, a través de los mecanismos que este disponga a tales efectos, con relación al funcionamiento, operatividad, campañas, promociones y/o afines, relacionadas con el servicio.
- (x) No podrá ceder total o parcialmente los derechos y obligaciones derivados de este contrato;
- (xi) Suministrar al **Banco** toda la información que éste le requiera respecto a la utilización del **servicio**;
- (xii) Cualesquiera otras obligaciones derivadas de la ejecución del presente contrato.

**DÉCIMA. Obligaciones del Banco:** El Banco se obliga a:

- (i) Informar al **comercio afiliado** a través de los canales que se establezcan a tal fin, las instrucciones y lineamientos de uso del **servicio**, a los fines que éste cumpla con las normas de seguridad del mismo, para proteger y garantizar el secreto y confidencialidad de la información de los **pagadores**;
- (ii) Identificar al **comercio afiliado** con un número de afiliado o afiliación, totalmente legible, el cual será el identificador del mismo;
- (iii) Cualesquiera otras obligaciones derivadas de la ejecución del presente contrato.

**DÉCIMA PRIMERA. Desafiliación del Comercio Afiliado:** Son causas de terminación del presente contrato y desafiliación del **servicio**, las siguientes:

- (i) Incumplimiento por parte del **comercio afiliado** de cualesquiera de las obligaciones previstas en este contrato;



J00072306-0

- (ii) Falta de pago de las Comisiones del Servicio;
- (iii) Por haber sido declarado en estado de insolvencia, quiebra, suspensión o cesación de pagos;
- (iv) Fraude cometido en contra del **Banco** u otras Instituciones Bancarias y/o del **pagador**;
- (v) Suministro de información falsa o insuficiente al **Banco**;
- (vi) Por generar y procesar **transacciones** de ventas no efectuadas en su propio establecimiento;
- (vii) Movilización del(los) teléfono(s) móvil(es) o equipo(s) fijo(s) (computadora o laptop), en el(los) cual(es) se instale(n) la aplicación, fuera del **comercio afiliado**;
- (viii) Por no ajustarse a las políticas internas y lineamientos del **Banco** relativos al **servicio**;

**Parágrafo Único:** La terminación de la relación contractual entre el **Banco** y el **comercio afiliado**, no dará lugar al pago de indemnización alguna al **comercio afiliado**.

**DÉCIMA SEGUNDA. Excepción de Responsabilidad del Banco por las Transacciones Efectuadas:** El **Banco** queda exento de toda responsabilidad, en los casos siguientes:

- (i) Reclamos, demandas o acciones legales de los **pagadores**, surgidas con ocasión a la venta de bienes y/o prestación servicios por parte del **comercio afiliado**, quien deberá indemnizar al **Banco** en caso que estos hechos le acarrearán pérdidas, gastos y honorarios profesionales por tal motivo, derecho el cual perdurará, aún después de la terminación de este contrato;
- (ii) Reclamos, demandas o acciones legales de los **comercios afiliados**, surgidas por los pagos no recibidos como consecuencia de la manipulación, cambio y/o forjamiento del **código QR** impreso o generado en la aplicación del **comercio afiliado**.
- (iii) Retrasos en la prestación de los servicios contratados por causas imputables al **comercio afiliado**;
- (iv) Incumplimiento total o parcial de las obligaciones contenidas en este contrato por causa de caso fortuito o de fuerza mayor;
- (v) Incumplimiento de las obligaciones y formalidades establecidas por las leyes, reglamentos, resoluciones, ordenanzas municipales y cualquier otra normativa vigente aplicable, que por virtud de las mismas estuvieran a cargo del **comercio afiliado**;
- (vi) En caso que se demuestre o evidencie que el **servicio** ha sido utilizado como mecanismo, medio o instrumento para o en la comisión de hechos ilegales, delictivos o irregulares, las consecuencias derivadas de dichos hechos será de la exclusiva responsabilidad del **comercio afiliado** o de los perpetradores o responsables de la comisión del hecho ilegal, delictivo o irregular, siempre que se demuestre que el **comercio afiliado** no posee vinculación intelectual o material con los mismos o que dichos hechos no derivan de culpa, negligencia u omisión por parte de este.

**DÉCIMA TERCERA. Material Publicitario y Promociones:** El **comercio afiliado** autoriza al **Banco** a hacer uso de su nombre comercial en las promociones que realice y directorios que publique relacionados con la utilización del **servicio**, durante la vigencia de la relación contractual entre ambos, sin contraprestación ni indemnización alguna. Adicionalmente, el **comercio afiliado** se obliga a exhibir en lugares visibles, sin contraprestación alguna por parte del **Banco**, el material publicitario y de promociones que el **Banco** le suministre, que sirvan para anunciar que en su establecimiento es admitido el servicio **"Pago Electrónico BFC Mastercard® QR"**.

**DÉCIMA CUARTA. Confidencialidad:** El **comercio afiliado** se obliga a mantener la información relacionada con los **pagadores** y la que le sea suministrada por el **Banco** para el uso del **servicio**, en la más absoluta confidencialidad, siendo el **comercio afiliado** responsable por los daños y perjuicios que el incumplimiento de esta obligación pueda causar. Asimismo, será responsable frente a los **pagadores** por el uso de la información suministrada para fines distintos a los establecidos en este contrato.



J00072306-0

**DÉCIMA QUINTA. Impuestos, Tasas y/o Contribuciones:** El **Banco** y el **comercio afiliado** de mutuo acuerdo establecen, que las obligaciones tributarias inherentes al presente contrato, son *Intuitu Personae* y, por consiguiente, serán cumplidas y soportadas, por la parte que corresponda; siendo aplicable esta disposición, tanto a los tributos existentes a la fecha de la firma del presente contrato, como a los futuros.

**DÉCIMA SEXTA. Incumplimiento:** Es acuerdo expreso entre las partes que en caso de incumplimiento de cualquiera de las previsiones contenidas en este contrato, que fuera imputable al **comercio afiliado** y que afectare patrimonial o reputacionalmente al **Banco**, aquel deberá pagar a este por concepto de indemnización, una cantidad que será calculada en base a:

- (i) El impacto económico derivado del incumplimiento del **comercio afiliado**;
- (ii) La cuantía de las sanciones, penalidades o indemnizaciones a las que se obligara al **Banco** a pagar como consecuencia de dicho incumplimiento y,
- (iii) El importe de los gastos en los que hubiese incurrido el **Banco** como consecuencia del incumplimiento y sus derivados.

## **CAPITULO V** **DISPOSICIONES COMUNES**

**DÉCIMA SÉPTIMA. Requisitos para la afiliación al servicio:** Para afiliarse al **servicio** el **usuario** deberá cumplir los siguientes requisitos:

- (i) Ser mayor de edad, tener capacidad de obrar y hallarse en pleno ejercicio de sus derechos civiles; en caso de Firmas Personales y Personas Jurídicas, estar debidamente constituidas y haber cumplido con las formalidades legales respectivas previstas en la normativa aplicable;
- (ii) Disponer de un teléfono móvil activo;
- (iii) Estar previamente afiliado al Servicio de Banca por Internet del **Banco**, bajo la modalidad de que se trate en atención a su naturaleza y/o cualquier otro mecanismo que el mismo disponga para ello;
- (iv) Ser cliente de algún producto financiero ofrecido por el **Banco**. Queda entendido por el **usuario**, que el **Banco** sólo permitirá la afiliación de dos (02) cuentas por **usuario**.

**DÉCIMA OCTAVA. Procedimiento para el uso del servicio:** A los fines del disfrute del **servicio** el **usuario** deberá:

- (i) Ingresar al servicio de Banca por Internet y ubicar en el menú principal la opción de "Mastercard QR" seleccionar y seguir las indicaciones del sistema;
- (ii) Al ingresar a la opción, se mostrará un mensaje de advertencia si no se encuentra afiliado al **servicio** a los fines que el usuario realice el proceso de afiliación o pre-afiliación, según el caso. El sistema podrá requerir al **usuario** el registro de información adicional a los fines de completar el respectivo proceso de afiliación o pre-afiliación, según se trate;
- (iii) A los fines de la pre-afiliación al **servicio**, el **comercio** debe realizar la autenticación del **usuario** a través del ingreso de su usuario y clave;
- (iv) Una vez autenticado, el **usuario** deberá completar y confirmar todos los datos solicitados;
- (v) Posteriormente el sistema reflejará la pantalla de afiliación o pre-afiliación, según el caso;
- (vi) El sistema le refleja el número de identificación del **usuario** (cédula de identidad y/o RIF, según se trate);
- (vii) El **usuario** deberá incluir todos los datos exigidos, para crear su perfil dentro de los parámetros establecidos de conformidad con la afiliación al **servicio**, los cuales son:
  - a) Número de cédula o de RIF, según se trate;
  - b) Nombre completo;



J00072306-0

- c) Número de cuenta (corriente y/o de ahorro) a ser asociada al **servicio**;
- (viii) El **comercio afiliado** una vez cumplido el proceso de pre-afiliación y afiliación al **servicio**, opcionalmente podrá registrar, modificar, activar e inactivar las **sucursales** o **cajas** que desee asociar al servicio, a tal efecto, el sistema de forma automática creará un código de dos (2) dígitos, el cual, estará asociado al código de afiliado generado al momento de su registro y/o afiliación en el sistema;
- (ix) El **usuario** puede modificar, desafiliar, bloquear y desbloquear el **servicio** y,
- (x) Para ingresar, modificar, consultar y/o bloquear el **servicio**, el **usuario** debe cumplir con el proceso de autenticación (preguntas de desafío y/o identificación token).

**DÉCIMA NOVENA. Derechos y Obligaciones del Usuario:** Desde el momento de la afiliación al **servicio** el **usuario** se obliga a cumplir, en adición a las obligaciones derivadas de la ley, la costumbre o el uso y de la buena fe, las siguientes obligaciones:

- 1) Mantener disponible en la cuenta asociada al **servicio**, el monto que corresponda por concepto de la tarifa exigida por el **Banco** en virtud de la prestación del **servicio**.
- 2) El **usuario** se obliga a tomar todas las medidas necesarias para resguardar la privacidad y confidencialidad de la información que mantenga almacenada en el teléfono móvil en el cual haya descargado la aplicación, y evitar que dicha información sea conocida por terceras personas no autorizadas. En tal virtud, en caso de robo, hurto o extravío del teléfono móvil, el **usuario** podrá suspender o bloquear el **servicio** a través de la Banca por Internet (BFC en Línea), u otro canal o medio que este disponga para ello. El **usuario** es el único responsable por la custodia del equipo o dispositivo telefónico, en virtud de lo cual, el **usuario** se hace responsable por cualesquiera de las operaciones que sean realizadas a través del **servicio** con el equipo telefónico en el cual se encuentre instalada la aplicación. Igualmente, el **comercio afiliado** es responsable de la creación, eliminación o modificación de las **sucursales** y/o **cajas** que a bien tenga designar o suprimir a los efectos del envío o recepción de pagos, por cuanto dichas **sucursales** y/o **cajas** se presumen conocidas por el **comercio afiliado** que las asocia, modifica o excluye del servicio.
- 3) El **comercio afiliado** podrá en cualquier momento dar por terminado el presente contrato, para lo cual deberá notificar su decisión al **Banco** mediante carta explicativa que deberá consignar en la agencia en la cual formalizó la afiliación al servicio, o de cualquier otro medio dispuesto por el **Banco** a tal fin.
- 4) El **usuario pagador** podrá dar por terminado el presente contrato, a través de la Banca por Internet (BFC En Línea) o de cualquier otro medio dispuesto por el **Banco** a tal fin.

**VIGÉSIMA. Derechos y Obligaciones del Banco:** El **Banco**, en adición a las obligaciones derivadas de la ley, la costumbre o el uso y de la buena fe, tendrá las siguientes obligaciones:

- 1) Realizar sus mayores esfuerzos a fin que la información sobre las operaciones transmitidas a través del **servicio** sea fidedigna y recibida por la Red Mastercard en el mismo día en que se realicen.
- 2) Notificar al **usuario** sobre el estatus de la transacción ordenada, así como notificar la acreditación de pago al **beneficiario** en los casos en que el **Banco** actúe como **Banco Receptor**.
- 3) Sí por razones operativas o de seguridad fundadas, decidiere restringir, suspender y/o modificar el **servicio** o alguna de las operaciones que comprenden el mismo, deberá notificarlo de forma previa a los **usuarios** mediante correo electrónico, que será remitido a la dirección de correo del **usuario** que conste en los registros del **Banco**. En el caso que el **Banco** ejerza esta potestad, fundamentada en el principio de reciprocidad que le corresponde





J00072306-0

a ambas partes, el **usuario** mediante este documento expresamente autoriza al **Banco** para que suspenda, restrinja o modifique el **servicio**.

- 4) En caso de terminación del presente contrato por el incumplimiento de las obligaciones que le corresponden al **usuario** o por decisión del **Banco**, conforme a lo establecido en el numeral anterior, el **Banco** queda suficientemente autorizado para suspender el **servicio** y exigir al **usuario** el pago de cualquier obligación a su cargo derivada de la prestación del **servicio**.

**VIGÉSIMA PRIMERA. Procedimiento en Caso de Reclamos:** En caso que el **usuario pagador**, desconozca alguno de los **pagos**, presente un **pago** fallido que haya sido debitado, o un **pago** duplicado y/o el **pago** haya sido realizado por un monto erróneo o disparidad en el monto, deberá notificarlo de inmediato al **Banco**, a través de la red de agencias, del correo electrónico [atencionalcliente@bfc.com.ve](mailto:atencionalcliente@bfc.com.ve), o de cualquier otro mecanismo que el **Banco** disponga a tal fin.

Si el **comercio afiliado**, presenta algún inconveniente con la generación de la **transacción**, la captura de la información del **pago** y/o la acreditación del mismo, deberá notificarlo de inmediato al **Banco**, a través de la red de agencias, del correo electrónico [atencionalcliente@bfc.com.ve](mailto:atencionalcliente@bfc.com.ve), o de cualquier otro mecanismo que el **Banco** disponga a tal fin.

El **Banco**, procederá a canalizar y tramitar el reclamo formulado bien por el **usuario pagador** o bien por el **comercio afiliado**, conforme a los procedimientos establecidos al respecto, a los fines de dar respuesta dentro del plazo establecido en la normativa aplicable que regula la materia.

**VIGÉSIMA SEGUNDA. Privacidad y Seguridad:** El **Banco** garantiza que ha establecido políticas, procedimientos, mecanismos y protocolos de seguridad para garantizar la privacidad y confidencialidad de las **transacciones** y operaciones realizadas por los **usuarios**, en virtud del **servicio**, así como para prevenir que dicha información sea accesible a terceros no autorizados. Tanto el **pagador** como el **comercio afiliado**, se obligan a tomar todas las medidas necesarias para resguardar el dispositivo móvil o equipo fijo (computadora o laptop), según el caso, donde se haya instalado la aplicación, de manera que el(los) mismo(s) no sea(n) utilizado(s) por terceros no autorizados, así como para proteger la privacidad y confidencialidad de la información que mantenga(n) almacenada en el(los) mismo(s) y que le sea remitida por el **Banco** en ejecución del **servicio**, de manera que dicha información sea conocida por terceras personas no autorizadas.

**VIGÉSIMA TERCERA. Suspensión del Servicio:** El **Banco** podrá suspender el **servicio**, en cualquier momento por razones operativas, de seguridad o como consecuencia de cualquier incumplimiento por parte del **usuario** de las obligaciones previstas en la cláusula novena y/o décima novena, según se trate, caso en el cual el **Banco** notificará a los **usuarios**, mediante aviso publicado en la página [www.bfc.com.ve](http://www.bfc.com.ve) o, mediante cualquier otro medio dispuesto por el **Banco**. Asimismo, el **Banco** podrá suspender el servicio por requerimiento del **usuario** efectuado a través de los medios dispuestos por el **Banco** a tal fin.

**VIGÉSIMA CUARTA. Costo del Servicio:** El **usuario** conviene en pagar al **Banco** como contraprestación por el **servicio** la(s) tarifa(s) según corresponda, en atención a la naturaleza del mismo o modalidad de **servicio** prestada, fijada(s) por el **Banco** de acuerdo con las regulaciones establecidas por el Banco Central de Venezuela o cualquier otra autoridad competente. Dicha(s) tarifa(s) será(n) establecida(s) en la Tabla de Tarifas y Comisiones que el **Banco** mantiene publicada a través de su red de Agencias o en su Web Site: [www.bfc.com.ve](http://www.bfc.com.ve). Esta(s) tarifa(s) podrá(n) ser modificada(s) por el **Banco** en cualquier momento, previa notificación al **usuario** a través de los medios dispuestos por el **Banco** a tal fin.



J00072306-0

**VIGÉSIMA QUINTA. Autorización para Cargo en Cuenta:** El **usuario** conviene y autoriza expresamente al **Banco** a hacer efectivo el pago de la(s) tarifa(s) a que se refiere la cláusula vigésima cuarta, generada(s) por la utilización del **servicio** de la cuenta corriente, de ahorros, nómina y cualquier otra, por él indicada y seleccionada al momento de su afiliación al **servicio**, salvo que el cobro de dicha comisión este exceptuada en virtud de la Ley.

**VIGÉSIMA SEXTA. Exclusión de Responsabilidad:** El **Banco** y el **usuario** quedan exceptuados de toda responsabilidad, en caso de incumplimiento total o parcial de sus obligaciones, cuando tal incumplimiento obedezca a caso fortuito o fuerza mayor debidamente comprobada. En tal caso, la parte afectada notificará a la otra el hecho imprevisible ocurrido. El **usuario** expresamente exime al **Banco** de toda responsabilidad derivada o que se pudiere derivar de fallas o interrupciones en la prestación del **servicio**, cuando tales fallas o interrupciones sean imputables a las operadoras de telefonía móvil celular, a la Red Mastercard y/o al Banco Receptor, así como errores en el proceso de creación, modificación o eliminación de **sucursales** y/o **cajas**, según se trate.

**VIGÉSIMA SÉPTIMA. Duración del Servicio:** Una vez suscrito el presente contrato, el **servicio** estará disponible para el **usuario**, de manera indefinida sujeta a los términos y condiciones establecidos en este documento, hasta tanto el **usuario** notifique por escrito al **Banco** su decisión de rescindir el presente contrato. Asimismo, el **Banco** podrá dar por terminado el **servicio** de conformidad con lo establecido en la cláusula décima primera y/o los numerales "3" y "4" de la cláusula décima novena, del presente documento, según la naturaleza del **usuario**.

**VIGÉSIMA OCTAVA. Terminación Anticipada:** El presente contrato podrá ser resuelto de pleno derecho por cualquiera de las partes, y sin necesidad de resolución judicial alguna, por ocurrencia de una de las siguientes causas:

1. Incumplimiento injustificado por la otra parte de una o varias de las obligaciones contractuales o legales a su cargo.
2. Por desafiliación del **usuario** al **servicio**, cualquiera que fuera la causa de la misma.
3. Por cierre de la **cuenta asociada** afiliada al **servicio**.
4. Por incumplimiento del **usuario** de los procedimientos, políticas, lineamientos y/o instrucciones impartidas por el **Banco**.
5. Por mutuo acuerdo entre las partes.
6. Incapacidad financiera de la otra parte, la cual se presume al ser declarado en quiebra o por la solicitud de atraso, o por haberse iniciado proceso de intervención, estatización o expropiación, según sea el caso.
7. Por virtud de Ley, Decreto, Resolución y/o afines emitidos por los órganos competentes que hagan imposible o ilícita la ejecución del objeto del presente contrato.

**VIGÉSIMA NOVENA. Resolución de Controversias:** En caso de presentarse cualquier discrepancia, disputa controversia o desacuerdo, relacionado directa o indirectamente, mediata o inmediatamente, con el presente contrato, su interpretación, ejecución, incumplimiento y terminación, las partes se comprometen a hacer sus mejores esfuerzos para resolverlas de manera amistosa, propiciando a tales efectos el beneficio común de ambas partes y valorando los intereses de cada una de ellas. Si esta situación amistosa no fuere posible, ambas partes acuerdan resolver sus diferencias ante los tribunales competentes.

**TRIGÉSIMA. Cesión del Contrato por el Banco:** El **Banco** podrá ceder, negociar o traspasar a un tercero, el presente contrato o cualquiera de los créditos derivados del mismo, previa notificación al **usuario**.



J00072306-0

**TRIGÉSIMA PRIMERA. Disposiciones Aplicables:** Son aplicables a la contratación del **servicio**, además de los términos y condiciones contenidos en el presente documento, las disposiciones establecidas en el "**Clausulado General de Productos y Servicios**" inscrito ante el Registro Mercantil Segundo del Distrito Capital, en fecha 08 de mayo de 2012, bajo el No. 10,

Tomo 7-C SDO, así como los "**Términos y Condiciones del Servicio de Banca por Internet**", "**Términos y Condiciones Tarjeta de Débito y Banca Electrónica**", así como cualesquiera otros servicios que el **Banco** considere pertinente asociar a la operatividad del **servicio "Pago Electrónico BFC Mastercard® QR"**, en cuanto sean aplicables, cuyo contenido el **usuario** declara conocer y aceptar sin reserva de ningún tipo, por cuanto los mismos se encuentran publicados en el portal web del **Banco** ([www.bfc.com.ve](http://www.bfc.com.ve)) obligándose a dar estricto cumplimiento a todas y cada una de las obligaciones contenidas en los mismos, en cuanto sean aplicables.

**Parágrafo Primero:** En caso que el **Banco** efectúe modificaciones de los términos y condiciones y/o demás detalles vinculados con la prestación del **servicio**, el **Banco**, informará al **usuario** tales modificaciones mediante aviso publicado en la página web del Banco ([www.bfc.com.ve](http://www.bfc.com.ve)) y/o a través de cualesquier otro medio establecido a tal fin. En caso que el **usuario** no esté de acuerdo con las modificaciones deberá manifestarlo por escrito al **Banco**, en cuyo caso el presente contrato quedará rescindido y en consecuencia se dará por terminado el **servicio**.

**TRIGÉSIMA SEGUNDA. Ley Aplicable y Domicilio:** La prestación y uso del **servicio** se regirán por la legislación de la República Bolivariana de Venezuela. Para todos los efectos de este documento, sus derivados y sus consecuencias, se elige como domicilio especial, el domicilio del **usuario** afiliado al **servicio**, a cuyos tribunales acuerdan las partes someterse a los fines de resolver toda controversia vinculada con la ejecución del presente documento, sin perjuicio para el **Banco**, de ocurrir a cualesquiera otras autoridades jurisdiccionales competentes de conformidad con la Ley.