

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"



J00072306-0

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, 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, 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 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. 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**.

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



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) 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) 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.