

PRIMERO. OBJETO: CREDIBANCO prestará al COMERCIO a su elección, uno o varios de los servicios que se detallan a continuación, con el objeto de permitirle habilitar la mejor alternativa de pago a través del comercio electrónico para su negocio, así:

SERVICIOS PARA RECIBIR PAGOS:

1. INTEGRACIÓN DIRECTA API CREDIBANCO

Es un método de integración al sistema de pagos de CREDIBANCO, que permite habilitar la página del COMERCIO para recibir pagos a través de internet, manteniendo el dominio e interfaz gráfica de su página, estableciendo comunicación con CREDIBANCO para el procesamiento de dichos pagos. El servicio, permitirá al comercio aceptar pagos con tarjetas Crédito, débito, QR y a través de PSE.

Al adquirir el servicio El COMERCIO deberá contar previamente con la certificación PCI en su versión más reciente.

2. BOTÓN DE PAGOS CREDIBANCO

Este servicio consiste en la integración del COMERCIO con el botón de pagos de CREDIBANCO que permitirá al comercio aceptar pagos en su página web con tarjetas Crédito, débito, QR y a través de PSE. Esta es la mejor alternativa para comercios con página web y que cuentan con la construcción del carrito de compras pero que no disponen de la integración al botón de pagos.

El COMERCIO cuenta con dos opciones para implementar el botón de pagos:

- a) **Integración Propia:** Consiste en la Integración de la página Web del comercio al botón de pagos de CREDIBANCO; El alcance de este servicio consiste en la entrega al COMERCIO de manuales de implementación, un acceso al ambiente de pruebas y asesoría básica para que el COMERCIO pueda ejecutar la implementación. Una vez en producción se suministrará capacitación y acceso al panel administrativo del botón de pagos.
- b) **Integración Asistida:** Consiste en la integración de la página web del comercio que cuenta con carrito de compras al Botón de pagos de CredibanCo. El alcance de este servicio consiste en recibir los accesos del CPANEL, Hosting, CMS o Carrito de compras, indicando la versión, desde donde CredibanCo realizará el desarrollo para lograr la integración con el Botón, el entregable para el comercio es el botón de pagos totalmente funcional desde la página del comercio. Los administradores de contenido sobre los cuales está disponible el servicio son los siguientes: Prestashop, Magento, Opencard, Joomla y Woocommerce; Sin perjuicio de lo anterior CredibanCo podrá ampliar el alcance del presente servicio a otros administradores de contenido.
- c) Alcance de la implementación asistida:
Los entregables por parte de CREDIBANCO serán los siguientes:
 - Integración al botón de pagos de CREDIBANCO
 - Manuales para administrar el botón de pagos de CredibanCo
 - Envío de demo por correo electrónico para el uso de la plataforma

La recertificación del Botón de Pagos bajo implementación asistida es un proceso de ajuste y actualización del servicio a una nueva versión del lenguaje de programación de la página web del comercio que interrumpa el funcionamiento correcto del servicio. Esta recertificación la realiza CredibanCo.

3. LINK DE PAGOS CREDIBANCO

Este servicio consiste en habilitar un mecanismo a EL COMERCIO para enviar los datos de la venta al tarjetahabiente mediante un link de manera segura, a través de diferentes canales de comunicación online como son correo electrónico, redes sociales, entre otros; para este efecto CREDIBANCO entrega un acceso web al generador de pagos asistidos, que permite enviar los datos del comercio y de la compra al usuario final. El servicio, permitirá al comercio aceptar pagos con tarjetas Crédito, débito, QR y a través de PSE.

4. LINK DE PAGOS AUTOMÁTICO

Este servicio consiste en disponer el consumo de un servicio al COMERCIO para que generen de forma sencilla y automática una URL de pago, este link se puede compartir a través de diferentes canales de comunicación online y/o los de preferencia de EL COMERCIO; para este efecto CREDIBANCO entrega un manual de integración para consumir el servicio, el cual cuenta con diferentes métodos de consumo. El servicio, permitirá al comercio aceptar pagos con tarjetas Crédito, débito, QR y a través de PSE.

Para adquirir este servicio, no es necesario que EL COMERCIO cuente con la certificación PCI.

5. LINK DE PAGOS PLUS CREDIBANCO

Este servicio consiste en habilitar un mecanismo al COMERCIO para enviar los datos de la venta al tarjetahabiente mediante una URL segura que brinda la opción de introducir información personalizada en campos abiertos previamente configurados por el comercio. Esta solución permite configurar links de pago de forma individual y masiva de acuerdo con las necesidades de EL COMERCIO, a través de diferentes canales de comunicación online como son correo electrónico, redes sociales, entre otros, dispuestos por el Comercio; para este efecto CREDIBANCO entrega un conector de pagos asistidos, que permite enviar los datos del comercio, de la compra y campos de referencia, donde podrá capturar información adicional a la de la venta realizada al usuario final.

El servicio permitirá al comercio aceptar pagos con tarjetas Crédito, débito, QR y a través de PSE.

6. WEB DE PAGOS CREDIBANCO

Es un servicio que consiste en habilitar un conector de pagos asistidos para EL COMERCIO, a través de una página Web segura, que permite procesar los pagos de órdenes remitidas por los Tarjetahabientes a través de órdenes telefónicas y/o por correos electrónico, de manera segura.

7. PAGOS EN LOTE O RECURRENCIA CREDIBANCO

Este servicio consiste en habilitar un conector de pagos asistido a EL COMERCIO, que permite recibir y realizar el cargue masivo de transacciones mediante archivo planos, a través de una página web segura, con la información para el pago previamente autorizada por el tarjetahabiente, el servicio Pago en Lote o Recurrencia permite recibir pagos periódicos brindando eficiencia en los procesos a todos sus clientes, en este esquema podrá administrar tanto los datos para realizar los pagos como la periodicidad del cargue. Este servicio no contara con acceso a las herramientas de seguridad adicionales a las básicas con las que cuenta la plataforma, descritas en el Reglamento de Venta Online.

SEGUNDO: NIVELES DE SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN - SERVICIOS PARA RECIBIR PAGOS

A continuación, se describen los niveles de servicio de implementación para cada uno de los servicios ya descritos.

Una vez se implemente, certifique y se encuentre en producción el servicio, se aplicará el nivel de disponibilidad indicado en la SECCION CUATRO de este Reglamento.

Tipo de servicio para recibir pago	Tipo de Implementación	Nivel de servicio
Integración directa API	Implementación propia	Sin nivel de servicio. El tiempo de implementación estará sujeto a los tiempos del COMERCIO, los cuales tendrán que ser ejecutados dentro de los 20 días hábiles a partir de la fecha de solicitud del servicio por EL COMERCIO y aceptación de la documentación por parte de CredibanCo, una vez finalizado este tiempo sin que el comercio realice la implementación, este deberá iniciar nuevamente el proceso de certificación.
Botón de pagos	Implementación propia	Sin nivel de servicio. El tiempo de implementación estará sujeto a los tiempos del COMERCIO, los cuales tendrán que ser ejecutados dentro de los 20 días hábiles a partir de la fecha de solicitud del servicio por EL COMERCIO y aceptación de la documentación por parte de CredibanCo, una vez finalizado este tiempo sin que el comercio realice la implementación, este deberá iniciar nuevamente el proceso de certificación.
	Implementación asistida	Diez (10) días hábiles a partir de la fecha de solicitud del servicio por EL COMERCIO y aceptación de la documentación de EL COMERCIO por parte de CredibanCo.
Link de Pagos	Implementación asistida	Dos (2) días hábiles a partir de la fecha de solicitud del servicio por EL COMERCIO y aceptación de la documentación de EL COMERCIO por parte de CredibanCo.
Link de Pagos Multicomercio	Implementación asistida	Cinco (5) días hábiles a partir de la fecha de solicitud del servicio por EL COMERCIO y aceptación de la documentación de EL COMERCIO por parte de CredibanCo.
Link de Pagos Plus	Implementación asistida	Cinco (5) días hábiles a partir de la fecha de solicitud del servicio por EL COMERCIO y aceptación de la documentación de EL COMERCIO por parte de CredibanCo.
Link de Pagos Automático	Implementación propia	Sin nivel de servicio. El tiempo de implementación estará sujeto a los tiempos del COMERCIO, los cuales tendrán que ser ejecutados dentro de los 20 días hábiles a partir de la fecha de solicitud del servicio por EL COMERCIO y aceptación de la documentación por parte de CredibanCo, una vez finalizado este tiempo sin que el comercio realice la implementación, este deberá iniciar nuevamente el proceso de certificación.
Web de Pagos (MoTo)	Implementación asistida	Cinco (5) días hábiles a partir de la fecha de solicitud del servicio por EL COMERCIO y aceptación de la documentación de EL COMERCIO por parte de CredibanCo.
Pagos en Lote o Recurrencia	Implementación asistida	Cinco (5) días hábiles a partir de la fecha de solicitud del servicio por EL COMERCIO y aceptación de la documentación de EL COMERCIO por parte de CredibanCo.

TERCERO. SERVICIO TRANSACCIONAL MEDIOS DE PAGO

Tarjetas de Crédito: El COMERCIO podrá trabajar con las franquicias de su elección: Visa, American Express, Diners, Credencial, MasterCard tanto nacionales como internacionales, previa afiliación a cada franquicia. Aplica para todos los servicios de implementación ofrecidos por CREDIBANCO.

Tarjetas Débito y Electrón: Tarjetas débito y electrón autorizadas por los bancos emisores para la realización de transacciones a través de internet.

Pagos desde Cuentas de Ahorro y Corriente: A través del uso del botón PSE de ACH Colombia, previa afiliación ante ACH a través de su banco

Pago en Efectivo con Efecty: EL COMERCIO podrá entregar la opción de pago en efectivo a sus clientes con el convenio de Efecty. Usuarios que elijan la opción de pago en efectivo, recibirán una referencia de pago con una duración de 48 horas, con la cual se deben dirigir a un punto de Efecty, pedir la opción de convenio con CredibanCo y entregar la referencia para proceder con el pago en efectivo. Ver ANEXO 1 TARIFAS SERVICIOS.

QR EMV: La plataforma generara un QR dinámico por cada venta que se realice para que el usuario escanee el QR generado con su billetera digital y finalice el pago.

CUARTO. OTRAS FUNCIONALIDADES

El COMERCIO podrá acceder a las siguientes funcionalidades de CREDIBANCO:

4.1. PANEL ADMINISTRATIVO

El módulo administrativo, le permite al COMERCIO realizar consultas de pedidos, generar reportes en línea sobre sus ventas en cualquier momento del día, con la descripción detallada de la respuesta de la transacción, posibilidad de realizar anulaciones¹ sobre las transacciones realizadas en el mismo día, cambio y/o actualización de productos, inventarios e imágenes, de acuerdo con el producto seleccionado por el COMERCIO.

4.2 SERVICIOS DE SEGURIDAD – PREVENCIÓN DE FRAUDE

Nuestra oferta busca mitigar el riesgo de fraude con tarjetas en canales de venta no presente, a través de dos servicios complementarios de la siguiente manera: i) Servicio de seguridad Básico o ii) Servicio de seguridad Avanzado.

Este servicio de seguridad NO aplica para los Servicios de recurrencia, por cuanto ya cuentan con validaciones que minimizan el riesgo de fraude.

A. Servicio de seguridad Básico

Este servicio permite incorporar las siguientes acciones, en busca de mitigar el fraude con tarjetas:

- i) Bloquear el pago con tarjetas emitidas en el exterior o internacionales: Se aplicará un filtro que no permite la aceptación de pagos con tarjetas emitidas en el exterior.
- ii) Incorporar un límite al monto máximo de cada transacción: Consiste en filtrar las transacciones con tarjeta si exceden el monto máximo establecido por el comercio de acuerdo con su conocimiento de negocio. Si nuestra plataforma recibe una transacción con un monto superior al configurado, la misma será rechazada.
- iii) Alertamiento: CredibanCo podrá notificar al comercio mediante el correo electrónico registrado, aquellas transacciones donde se evidencie actividades inusuales o diferentes al hábito de consumo

¹ El mecanismo de anulación manual, a través del panel administrativo solamente aplica en transacciones realizadas el mismo día de la compra antes de las 7:00 pm. Las anulaciones de ventas realizadas en días anteriores se gestionarán por solicitud mediante los canales definidos para tal fin por cada franquicia. Las transacciones realizadas a través de PSE no se tramitarán a través del panel administrativo, el tarjetahabiente deberá realizar solicitud formal con su entidad financiera.

NOTA: Es responsabilidad del comercio tomar acciones sobre las alertas notificadas por parte de CredibanCo, este servicio no detiene transacciones sospechosas a nivel local; por lo tanto, la responsabilidad del fraude que se llegue a presentar debe ser asumido por el comercio.

B. Servicio de seguridad avanzada:

➤ **Herramienta para la detección y mitigación del Riesgo de Fraude “Decision Manager”**

Es una de las opciones más confiables del mercado para el monitoreo y prevención del fraude: “Decisión Manager” de CyberSource, la cual maneja dos modelos (paramétrico y de scoring) que permiten hacer revisión con mayor eficiencia de transacciones a nivel nacional e internacional.

CREDIBANCO cuenta con un equipo especializado de monitoreo de riesgo que define y actualiza constantemente las reglas de las herramientas para estar acorde a las tendencias del mercado, basados en el conocimiento del consumidor financiero en cada sector de la industria.

➤ **Servicio de seguridad avanzada con seguro:**

I. Seguro Ecommerce en caso de Fraude

El seguro aplica hasta un valor máximo por producto, servicio o transacción de tres millones de pesos Colombianos (\$3.000.000) y hasta un máximo por año de cincuenta millones de pesos Colombianos (\$50.000.000). Para la prestación de este servicio, es necesario tener vigente la herramienta para la detección y mitigación del Riesgo de Fraude “Decisión Manager” de CyberSource®, El servicio de seguro es opcional y adicional al servicio de seguridad avanzada con Decisión Manager y aplica para todos los servicios de venta no presente excepto para recurrencia. Ver ANEXO 1 TARIFAS SERVICIOS.

Para hacer efectiva la póliza, el COMERCIO debe cumplir con las siguientes condiciones:

- a. El COMERCIO deberá guardar el comprobante de entrega del bien o servicio a los clientes, por un periodo de tiempo mínimo de (5) cinco años (Desprendible de entrega con firma de quien recibe, factura firmada por el cliente si recoge en sitio, soporte de servicio prestado, entre otros que acrediten la entrega o prestación del bien o servicio).
 - b. El COMERCIO debe suministrar dicho comprobante en el momento de ser requerido por el Banco Adquirente o CredibanCo. Si es necesario, solicitar a CREDIBANCO imagen de la pantalla de CyberSource con el fin de evidenciar la evaluación realizada por la herramienta, solicitarla al correo electrónico soporte.ventanopresente@credibanco.com
 - c. Si el Banco Adquirente ejecuta el contracargo (débito a la cuenta adquirente del comercio por el valor de una transacción objeto de fraude), el COMERCIO podrá radicar carta en CREDIBANCO máximo 30 días después de la ejecución del contracargo, en membrete del COMERCIO con firma del representante legal, exponiendo el detalle de la transacción y el comprobante de entrega del bien o servicio tal como se expresa en el literal (a), a través del correo: soporte.ventanopresente@credibanco.com.
 - d. CREDIBANCO realizará análisis de la transacción, y cumplimiento de los requisitos descritos anteriormente, y si determina que la reclamación es apta para pago, se ejecutará el desembolso a favor del COMERCIO en la cuenta que éste autorice, máximo (60) sesenta días hábiles posteriores al desembolso efectuado por parte de la aseguradora.
 - e. El COMERCIO debe estar al día en los pagos de los servicios prestados por CredibanCo para hacer efectivo el seguro.
- II. **Análisis del fraude y excepciones:** Si en el análisis realizado por CREDIBANCO, se evidencia que el fraude fue ejecutado por el comerciante, sus empleados, subcontratistas o dependientes de EL

COMERCIO, o se evidencia que hubo algún tipo de participación por parte de éstos o es declarado punto de compromiso, CREDIBANCO no podrá gestionar el desembolso del reclamo efectuado.

Tampoco aplicará el seguro de fraude en los siguientes casos:

- a. Hoteles que tengan una reclamación por fraude atribuible a No Show (No presentación por parte del huésped en el Hotel).
- b. Empresas del sector turístico que hayan recibido reserva a través de un operador que no suministre los datos necesarios para hacer cotejo de seguridad de la persona que está realizando el pago, como: teléfono de contacto, dirección residencia, número de identificación cliente, entre otros.
- c. Reclamaciones por insatisfacción en la entrega del bien o servicio, por parte del usuario.
- d. Reclamaciones de empresas que no suministren evidencia de la prestación del bien o servicio al usuario.

III. **Información para análisis del fraude:** CredibanCo está en la capacidad de solicitar al COMERCIO información adicional que considere necesaria, para comprobar la veracidad del fraude sobre las tarjetas objeto de la reclamación, con el fin de establecer la activación de la póliza por fraude.

4.3 eDCC:

El servicio de eDCC Pago Multimoneda da la posibilidad al tarjetahabiente con tarjetas emitidas en el extranjero por las franquicias, en pagar sus compras en venta no presente en su propia moneda.

Aplica para:

Pago Automático

1. Pasarelas que se encuentren procesando sobre esta plataforma.
2. La pasarela y los comercios asociados deben realizar desarrollos para hacer uso del servicio.
3. CredibanCo les entregará documentos de implementación para los desarrollos correspondientes.

- Guía de desarrollo y manuales de integración
- Accesos para ambiente de pruebas
- Asesoría básica, lo que incluye la recepción y solución de inquietudes presentadas, respecto de la implementación del servicio objeto de este anexo y que se recibirán por la línea de atención al cliente.
- Una vez en producción se suministrará acceso de los comercios solicitados

Tarifas:

- Al momento de la activación del servicio, el comercio recibe el 1% del valor de la compra
 - La pasarela también recibe el 1% del valor de la compra
- Este modelo independiente de si la pasarela es Gateway o Agregadora.

Este servicio aplica para pasarelas de Pago Automático y comercios de ipay.

4.4 FUNCIONALIDAD DE VISA DISTRIBUTION:

Este servicio permite que exista un convenio entre un banco emisor, un comercio con un servicio de ventas online y sus clientes, donde el banco emisor emite tarjetas de crédito denominadas Visa Distribution, con cierto cupo a los clientes que el comercio presente, con el fin de que estos clientes puedan realizar compras con las tarjetas Visa Distribution solo en el comercio definido durante este convenio. Para la operación de este servicio el comercio deberá contar con un código único emitido de manera exclusiva para el uso de esta funcionalidad y deberá notificar a CredibanCo el servicio elegido sobre el cual requiere que opere.

SEGUNDO. Para cada servicio descrito en la cláusula primera del presente reglamento, se requiere además de la suscripción de este documento y del Anexo correspondiente, el diligenciamiento de los formatos de levantamiento de la información, hoja de vida del COMERCIO y el ANEXO 1 TARIFAS SERVICIOS, dichos documentos permitirán determinar los requerimientos técnicos necesarios para la implementación de cada servicio.

QUINTO. OBLIGACIONES DEL COMERCIO: Son obligaciones del COMERCIO, las siguientes:

1. Previamente encontrarse afiliado a la red de CREDIBANCO, y contar con un código único para venta no presencial.
2. Aceptar y cumplir con lo establecido en el reglamento operativo de comercios de CredibanCo (ROC) publicado en la página web oficial y modificado de tiempo en tiempo.
3. Entregar a CREDIBANCO la información requerida de manera veraz, debidamente diligenciada y en los tiempos estipulados, esto incluye, pero sin limitarse a los formatos de levantamiento de la información y hoja de vida del COMERCIO, en los tiempos requeridos por CREDIBANCO.
4. Recibir y acatar la información suministrada en la sesión de capacitación brindada por CREDIBANCO y hacer uso de los manuales y tutoriales para la administración de los servicios suministrados, de manera idónea y responsable.
5. Aceptar y firmar el acta de entrega del producto adquirido cuando finalice la implementación de este. Esta acta es enviada por el personal asignado por CredibanCo para el desarrollo cuando se supera la etapa de certificación en producción, se debe enviar como soporte de recibido a satisfacción del comercio, el acta firmada, en caso de no recibir esta acta firmada pasados 5 días hábiles del envío de la misma por parte del personal asignado por CredibanCo, se dará por entregado a satisfacción del comercio el servicio contratado con CredibanCo.
6. Administrar la información del panel administrativo de manera idónea, absteniéndose de generar llaves que puedan llevar a la desconfiguración de la conexión con CREDIBANCO. Para los servicios de Implementación API y Botón de Pagos integración Propia, el COMERCIO deberá gestionar las llaves y / o certificados digitales a través del panel administrativo de manera autónoma.
7. Remitir y mantener actualizado el listado de los funcionarios que actuarán como interlocutores dentro del COMERCIO para atender la relación con CREDIBANCO durante la dinámica del servicio, solicitudes de información y/o de solución de controversias en la ejecución de los servicios descritos.
8. Asumir las pérdidas patrimoniales por casos de fraude, cuando estos no hayan sido objeto de cobertura de la póliza de seguro, servicio de Herramientas de Seguridad, y siempre y cuando haya sido adquirido por el COMERCIO. En todo caso CREDIBANCO actúa como un simple mediador en la operación y en ningún caso asumirá pérdidas patrimoniales por fraudes o actividades defraudatorias a través de las compras que se realicen con la solución implementada por EL COMERCIO.
9. Acreditar o certificar que cuenta con controles para el conocimiento del cliente y mitigación del fraude, respecto de los servicios que adquiera y que no cuentan con el servicio de seguridad (Recurrencia), manteniendo indemne a CredibanCo de cualquier responsabilidad derivada del fraude.
10. Para aquellos COMERCIOS que acrediten contar con una herramienta de seguridad del mercado para mitigar el riesgo de fraude o las líneas de negocio asociadas con: Educación, Seguros, Medicina prepagada o servicios de salud, Actividades crediticias, que tengan pleno conocimiento del cliente mediante una relación contractual, los servicios de seguridad serán opcionales, liberando a CREDIBANCO de cualquier responsabilidad derivada del fraude.
11. Atender todas las reclamaciones de sus clientes, así como la gestión de controversias que se deriven de la transaccionalidad de estos, entendiendo que estos procesos pueden o no estar asociados al riesgo de fraude.
12. Contar con los controles físicos y tecnológicos adecuados para controlar el acceso a la información únicamente por el personal autorizado, así como garantizar la confidencialidad de la información.
13. Autorizar a CREDIBANCO para realizar el débito automático a cuentas de ahorro o corriente de la cual el COMERCIO debe ser el titular, dicho débito se realiza mensualmente por la prestación de los servicios

seleccionados por EL COMERCIO en el ANEXO 1 TARIFAS SERVICIOS; dicho débito se realizará a la cuenta de depósito asociada al código único (cuenta de adquirencia). En el evento de modificación o cambio de la cuenta de depósito asociada a dicho código, el débito automático se realizará a la nueva cuenta que deberá ser reportada por el comercio. Esta autorización está implícita en el presente reglamento.

14. Informar de manera inmediata a CREDIBANCO cualquier modificación que pueda incidir en el desarrollo del acuerdo, tales como cambios en sus datos, sitios o mecanismos de operación, de modo que CREDIBANCO pueda validar si los cambios requieren nuevas habilitaciones o si están dentro de los valores dados a cada servicio. En caso de requerirse implementaciones o actividades por fuera de lo establecido para cada servicio, estos serán cotizados previamente al COMERCIO para que determine su aplicación, implicaciones (jurídicas, técnicas, comerciales, entre otras) y cobro.
15. Pagar por los servicios prestados de acuerdo con lo descrito en el ANEXO 1 TARIFAS SERVICIOS.
16. Realizar el pago de las recertificaciones las cuales tendrán un costo equivalente al 50% del valor de la implementación inicial, y aplicarán cuando EL COMERCIO voluntaria o involuntariamente haya desconfigurado el servicio de implementación seleccionado, o cuando haya implementado una nueva versión de lenguaje no compatible con el botón instalado.
17. Informar a sus clientes el resultado real de la transacción.
18. Garantizar que la instalación, configuración y utilización de los servicios objeto del presente reglamento se ajustan a las especificaciones indicadas por CREDIBANCO.
19. Cumplir con todas las normas y reglamentaciones aplicables a la privacidad y protección de datos del consumidor.
20. Cumplir con la Norma de Seguridad de Datos de la Industria de Tarjetas de Pago y cualquier otra norma aplicable de las compañías de tarjetas, incluidas, entre otras, Visa, MasterCard, Diners, American Express, Marcas Privadas y en general las que en un futuro CREDIBANCO incorpore en su plataforma.
21. Abstenerse de utilizar inadecuadamente el servicio y conexos adquiridos; si en algún momento estuviere en la posibilidad de hacerlo con ocasión de los conocimientos técnicos que ha adquirido en desarrollo de este reglamento, no los utilizará para propósitos diferentes a la ejecución de éste, ni los dará a conocer a un tercero por ningún motivo.
22. Entregar al cliente toda la información concerniente al servicio recibido, garantizando la confidencialidad de la información.
23. Mantener indemne a CREDIBANCO y/o a sus proveedores y/o aliados, frente a cualquier reclamación por parte de sus clientes.
24. Suministrar a CREDIBANCO los accesos al CPANEL (panel de control) o hosting de la página, así como la información requerida en el formato de levantamiento de información y demás que se requiere en el proceso de implementación. Se precisa que en caso de que EL COMERCIO cuente con una versión de hosting nueva el periodo de implementación podrá ser mayor al regular. Aplica para la implementación asistida de los servicios: Botón de pagos y Web de Pagos (MoTo),
25. Realizar la captura y envío del código de seguridad (CVV2 ó CVC2) en caso de que el manual suministrado por CredibanCo así lo indique, estas capturas deberán estar bajo los estándares de la industria de seguridad de la información, esto es estándar PCI (Payment Card Industry), los datos mencionados deben ser eliminados una vez se autorice la transacción, por lo que no podrán ser copiados ni almacenados en archivos electrónicos, medios escritos u otros.
26. Contar con un área de tecnología o subcontratar servicios de ingeniería que cuenten con conocimiento, para garantizar la implementación del servicio. EL COMERCIO es responsable de la aplicación del manual suministrado por CREDIBANCO y las inversiones en las que incurra para hacer posible la integración. Aplica para la implementación no asistida de los servicios: Integración directa API.
27. Realizar los desarrollos de las funcionalidades de acuerdo con los manuales de integración o especificaciones que CREDIBANCO entregue al COMERCIO. Esto incluye el haber realizado el proceso de implementación y pruebas fijado por CREDIBANCO para proceder a efectuar las certificaciones del producto solicitado. Aplica para los servicios: Integración directa API.

28. Enviar las transacciones en las condiciones de tiempo y de mensajería acorde con el formato definido y las condiciones operativas acordadas en los manuales suministrados. Aplica para el servicio de Integración directa API.
29. Entregar a CREDIBANCO la información necesaria solicitada por CredibanCo para la configuración del servicio.
30. Cumplir con los procedimientos de uso de los servicios, relacionados en los manuales de uso y capacitaciones entregados al COMERCIO.
31. Garantizar el debido uso de los campos adicionales o abiertos, absteniéndose de solicitar información sensible del tarjetahabiente para su almacenamiento o procesos internos de EL COMERCIO a través de la interfaz de Credibanco o su aplicación/web.
32. Garantizar la correcta marcación de las transacciones realizadas con una tarjeta almacenada por EL COMERCIO, de acuerdo con el manual entregado por CredibanCo.
33. Hacer uso de la transacción de consulta de estado de tarjeta, previo al almacenamiento de una tarjeta por parte de EL COMERCIO, en caso de que aplique para el servicio contratado.

SEXTO. OBLIGACIONES DE CREDIBANCO: Son obligaciones de CREDIBANCO, las siguientes:

1. Brindar orientación y soporte al COMERCIO para su vinculación al sistema de pagos a través de una Entidad Financiera Adquirente para la consecución del código único para ventas no presenciales. La decisión de afiliación es exclusiva de la Entidad Adquirente y CREDIBANCO no podrá intervenir en ésta.
2. Entregar al COMERCIO, los formatos necesarios y guías para consolidar la información pertinente a la implementación del servicio seleccionado por EL COMERCIO.
3. Entregar al COMERCIO los accesos para la implementación del servicio seleccionado, así como la capacitación y asesoría en su ejecución, en horario (lunes a viernes 8:30 am a 5:30 pm hora Colombia), mediante manejo de agenda, teniendo como canales de comunicación las líneas de atención de CredibanCo y el correo implementaciones.ecommerce@credibanco.com
4. Cumplir con los tiempos de implementación y prestación del servicio estipulado en los anexos correspondientes.
5. Entregar al COMERCIO el servicio seleccionado en las condiciones descritas aquí y en el anexo correspondiente de conformidad con la información suministrada por el comercio en el formato de levantamiento de información.
6. Acordar con el COMERCIO los planes de trabajo y fechas para la ejecución de las actividades de implementación de él o los servicios contratados por el COMERCIO.
7. Velar por la seguridad, confidencialidad y almacenamiento en forma segura de la información que transite o se enrute por su infraestructura operativa y tecnológica.
8. Procesar las transacciones electrónicas de tarjeta en línea.
9. Actuar como único ente autorizado para administrar las herramientas de monitoreo ofrecidas al Comercio.
10. Realizar mantenimiento a las herramientas de seguridad ofrecidas al COMERCIO.
11. Gestionar las solicitudes del COMERCIO en caso de reclamaciones por fraude y gestionar la solicitud de afectación de la póliza, cuando las condiciones de ésta aplican.
12. Entregar al COMERCIO un panel administrativo en el cual pueda generar certificados digitales y o llaves, consultar las transacciones recibidas, estado y gestionar la anulación de las transacciones, siempre y cuando se ejecute el mismo día, sin costo adicional.
13. Capacitar al comercio en el uso del panel administrativo para la consulta de transacciones, anulación y generación de estas, cuando aplica.
14. Brindar al Comercio soporte en producción a través de los canales de servicio: Línea telefónica nacional gratuita 018000975806, correo electrónico: sopORTE.ventanopresente@credibanco.com.
15. Cumplir con todas las normas y reglamentaciones aplicables a la privacidad y protección de datos del consumidor.

16. Realizar el mejor esfuerzo con el fin de contar con la disponibilidad de la plataforma en 99,7%.
17. Informar al COMERCIO cualquier actividad que pueda interrumpir la disponibilidad de los servicios contratados por EL COMERCIO.
18. Facturar al COMERCIO los servicios de implementación, así como servicio transaccional y Herramientas de Seguridad.
19. Mantener y observar todas las medidas de seguridad razonables necesarias para proteger los datos contenidos dentro de su infraestructura de cualquier control, interferencia o cualquier otro tipo de acceso no autorizado.
20. Cumplir con todas las normas y reglamentaciones aplicables a la privacidad y protección de datos del consumidor.
21. Cumplir con la Norma de Seguridad de Datos de la Industria de Tarjetas de Pago y cualquier otra norma aplicable de las compañías de tarjetas, incluidas, entre otras, Visa, MasterCard, Diners, American Express, Marcas Privadas y en general las que en un futuro CREDIBANCO incorpore en su plataforma.
22. Entregar al COMERCIO, los manuales de implementación correspondientes al servicio contratado por el comercio, así como el soporte de acuerdo con la descripción del servicio (L-V 8:30am - 5:30 pm). Aplica para el servicio: Integración directa API.
- 23. Cumplir con los siguientes niveles de Soporte de incidentes en producción:**

La atención a las solicitudes cómo peticiones quejas y reclamos, se atenderán inmediatamente a través de los canales de servicio: soporte.ventanopresente@credibanco.com, línea nacional gratuita 018000975806 o en Bogotá 3278690. El tiempo de solución dependerá del tipo de problemática expuesto a continuación.

Tipo de problema	Tiempo de solución
Funcionalidad fuera de servicio	6 horas
Imposibilidad de acceso al sistema	6 horas
Aplicaciones sin servicio sin posibilidad de alternativas	6 horas
Respuesta lenta o demoras	6 horas
Caída parcial de los servicios de las aplicaciones	9 horas
El sistema puede utilizarse, aunque presente inconvenientes	15 horas
Error en funcionalidades del sistema, pero sin impacto en el servicio	27 horas
Bloqueo de accesos	6 horas
Capacitación	6 horas
Errores	9 horas

SÉPTIMO. DURACIÓN DEL REGLAMENTO: La duración de la relación contractual que surge de la aceptación de este reglamento y de sus anexos será INDEFINIDA.

Sin embargo, podrá darse por terminada en cualquier tiempo y sin dar lugar a reclamación o indemnización alguna, por las siguientes causas:

- (1) Cualquiera de las Partes podrá dar por terminado el presente reglamento, dando aviso previo a la otra parte con por lo menos treinta (30) días de antelación, mediante comunicación escrita dirigida al domicilio contractual registrado en este reglamento. El COMERCIO podrá enviar su comunicación firmada por el representante Legal a través del correo electrónico soporte.ventanopresente@credibanco.com, siempre y cuando se encuentre al día con sus pagos,
- (2) Por la inclusión del cualquiera de las Partes, de sus directores o administradores, socios y/o accionistas en el boletín de responsables fiscales expedido por la Contraloría General de la República o en las listas OFAC, o de la ONU, o en la lista de TERRORISTAS DE LOS EEUU, o en la lista de la UE, así en Colombia o en el exterior no se hubiere iniciado la investigación penal, o por la iniciación de procesos de extinción de dominio en su contra por estas mismas causas, o su

vinculación a investigación de carácter penal, administrativa, disciplinaria, fiscal o de cualquier otro tipo, relacionada con actividades ilícitas, corrupción o soborno transnacional, lavado de dinero o financiamiento del terrorismo, o en el caso que se produzca sentencia condenatoria por delitos fuente de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo o delitos relacionados con la corrupción en la esfera pública o privada.;

- (3) De manera unilateral por parte de CREDIBANCO y sin necesidad de preaviso alguno, en el evento de que cualquier autoridad competente tome cualquier medida frente al COMERCIO o cualquiera de sus administradores, por encontrar que el o los mismos supuestamente han incurrido en alguna o algunas de las conductas de que trata el decreto 4336 de 2008.
- (4) Por fuerza mayor o caso fortuito que imposibilite la prestación del servicio para cualquiera de LAS PARTES.
- (5) Cuando se le decrete apertura del trámite de liquidación obligatoria mediante providencia debidamente ejecutoriada a cualquiera de LAS PARTES.

OCTAVO. ASPECTOS ECONÓMICOS: Se acuerda que los aspectos económicos de cada uno de los servicios objeto del presente Reglamento, serán regulados en el ANEXO 1 TARIFAS SERVICIOS.

Los valores correspondientes a los servicios de implementación y valores de los paquetes por el servicio transaccional con forma de pago anticipada y vigencia trimestral, semestral o anual, deberán ser cancelados de forma previa al inicio de actividades por parte de CREDIBANCO. Estos servicios serán facturados por parte de CREDIBANCO dentro de los quince días siguientes al cierre del mes, en que se haya solicitado el servicio.

Los valores correspondientes al servicio transaccional con forma de pago mes vencido y los valores relacionados con otras funcionalidades, serán cobrados al finalizar su vigencia.

PARÁGRAFO PRIMERO: Las tarifas descritas en cada uno de los anexos no tienen incluido el IVA, por lo que al momento de generar la correspondiente factura CREDIBANCO adicionará a estos valores el respectivo IVA.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Se enviará factura electrónica a la dirección de correo electrónico del COMERCIO y deberá ser cancelada a más tardar dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha de su radicación o recibo. EL COMERCIO podrá realizar todos sus pagos a través de los siguientes medios teniendo prevalencia la forma de pago descrita en el numeral 1 que a continuación se detalla.

A continuación, se describen los medios de pago: (1) débito automático a cuenta; la autorización del COMERCIO para realizar el débito automático a su cuenta bancaria se encuentra al final del presente reglamento. La cuenta autorizada por EL COMERCIO deberá ser actualizada en cuanto el comercio realice un cambio de cuenta de adquirencia y o de banco adquirente; la información de actualización se tramitará a través de los canales de atención telefónica de CredibanCo o escribiendo al correo soporte.ventanopresente@credibanco.com.(2) Pagos en Línea, para ello el COMERCIO podrá ingresar a la página web de CredibanCo (www.credibanco.com) localizando el botón de Pagos "Pago de Facturas", donde podrá pagar con tarjetas Crédito y PSE. (3) Consignación efectivo a través de cualquier oficina de Davivienda a nivel Nacional, haciendo uso del formato de convenios empresariales de la siguiente manera: nombre del convenio: CREDIBANCO, código de convenio: 1056407, referencia: número de la factura a pagar, diligenciar el valor total exacto de la factura, y diligenciar datos del COMERCIO

PARÁGRAFO TERCERO: Desde el primero de enero de cada año, mientras este REGLAMENTO esté vigente y/o los servicios se estén prestando los valores unitarios que el COMERCIO debe pagar a CREDIBANCO de conformidad con lo establecido en esta cláusula, se aumentaran automáticamente, respecto de los vigentes para el mes de diciembre del año inmediatamente anterior, en un porcentaje equivalente al

incremento porcentual en el índice de precios al consumidor (IPC) decretado por el gobierno nacional y publicado por el DANE, para el año calendario anterior, el primero de enero de cada año. El primer reajuste será el primero de enero siguiente a la firma del REGLAMENTO.

PARÁGRAFO CUARTO: El no pago de las facturas por los servicios prestados por CREDIBANCO o el simple retardo dará lugar a la suspensión de los servicios por parte de CREDIBANCO, y se causarán intereses de mora a la tasa máxima legal permitida (publicada para ese período por la Superintendencia Financiera de Colombia) sobre el saldo, a partir de la fecha de vencimiento de la factura.

PARÁGRAFO QUINTO: El cobro realizado por CREDIBANCO es independiente al realizado por la Entidad Financiera Adquirente y no exonera a EL COMERCIO a reconocer a dicha Entidad las comisiones que se tengan establecidas para EL COMERCIO.

NOVENO. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN, CIBERSEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD: Cada una de las partes se obliga a salvaguardar el riesgo de seguridad de la información, ciberseguridad y confidencialidad en los términos de la ley y de los estándares definidos sobre la materia en los reglamentos operativos de CREDIBANCO. EL COMERCIO se obliga a cumplir con lo establecido en el Reglamento Operativo de Comercios ROC, en lo que concierne a este tema.

Antes y durante la ejecución de este reglamento, las partes han tenido acceso y tendrán información confidencial una de la otra, en consecuencia, las partes se obligan recíprocamente, en su nombre y en el de sus miembros y de sus empleados, contratistas o consultores, a recibir y guardar toda la información de las partes, en soporte lógico o material, bajo estricto deber de confidencialidad, y para usar dicha información a los fines exclusivos del desarrollo y mejoramiento de las actividades que debe realizar conforme al objeto de ésta integración, a no divulgar la información a terceros sin el consentimiento previo y por escrito de una o de otra parte, y a no utilizar la información, durante la ejecución del presente convenio o después de su terminación, para el desarrollo, mejoramiento o explotación de cualquier negocio que sea competencia de las partes.

PARÁGRAFO PRIMERO: EXCEPCIÓN DE CONFIDENCIALIDAD: La obligación de no revelar la información confidencial (no aplica los datos sensibles) y las restricciones para su utilización no existirá o cesará cuando: a) La otra parte la conozca antes de que le sea revelada por la parte, siempre que la hubiere obtenido libre de cualquier restricción. b) Se reciba lícitamente de un tercero que tenga derecho a proporcionarla, siempre que la reciba libre de cualquier restricción, c) Se haya convertido en información de dominio público, sin haberse producido violación del presente acuerdo. d) Sea divulgada por la parte para cumplir con un requerimiento legal de una autoridad competente, como en el caso de acuerdos suscritos con la UIAF. E) Cuando una parte convenga por escrito y previamente a su revelación, que la información queda libre de tales restricciones.

PARÁGRAFO SEGUNDO: A la terminación de este REGLAMENTO, de cualquiera de los servicios o a demanda de CREDIBANCO, EL COMERCIO devolverá en forma inmediata a CREDIBANCO todos los documentos e información confidencial que le sea requerida o a elección de CREDIBANCO deberá certificar la destrucción de los elementos que contengan la información o documentos objeto de solicitud. En cualquier caso, durante la ejecución de este REGLAMENTO, terminación o liquidación: (1) CREDIBANCO podrá solicitar y EL COMERCIO estará en obligación de entregar la información o documentos que estime necesarios para proteger sus intereses de confidencialidad; (2) CREDIBANCO podrá solicitar y EL COMERCIO está en la obligación de acatar toda solicitud tendiente a marginar/separar a un funcionario de EL COMERCIO de la ejecución del objeto del REGLAMENTO o del acceso a determinada información.

Adicionalmente, Las Partes, acuerdan cumplir con las siguientes obligaciones en materia de seguridad de la información y ciberseguridad:

- a) Realizar una capacitación para los funcionarios que interactúen en el desarrollo de este reglamento, en temas relacionados con seguridad de la información y ciberseguridad.
- b) Reportar los incidentes de seguridad de la información y Ciberseguridad que se materialicen en la infraestructura, donde esta alojada la información.
- c) Contar con procedimientos a seguir cuando se encuentra evidencia de alteración de la información.
- d) Garantizar que cuente con todos los mecanismos y buenas prácticas que permitan proteger la información ante los posibles ataques cibernéticos.
- e) Implementar autenticaciones sólidas, que contemplen como mínimo los siguientes aspectos: contraseñas alfanuméricas, caracteres especiales, longitud mínima de 10 caracteres y que se cambie periódicamente en los sistemas de información que procese o almacene esta información.
- f) Alertar y colocar en cuarentena los equipos utilizados para la ejecución de este reglamento, a través de la correlación de eventos de actividades sospechosas que este realice
- g) Realizar monitoreo de la red y contar con procedimientos y herramientas que permita identificar picos en el tráfico/puertos inusuales y responder a la causa según los procedimientos establecidos.
- h) Implementar un sistema de Detección (IDS) y prevención de intrusos (IPS) o activar esta funcionalidad en el Firewall, en la infraestructura dispuesta para la ejecución de este reglamento.
- i) Realizar una configuración en los servidores con una guía que permita la definición adecuada de los usuarios que tienen acceso al servidor frente a los administradores, la aplicación de los controles de acceso en los directorios y archivos del programa del sistema, software a instalar, configuración de puertos, entre otros (Hardening).
- j) Instalar un antivirus y antispyware en los servidores que se encuentra almacenada y procesada la información.
- k) Contar con un ciclo de vida de desarrollo de software seguro para minimizar las vulnerabilidades y proporcionar un software más seguro.
- l) Implementar controles para la protección de ataques cibernéticos, tales como, pero no limitándose a estos DDoS, DoS, SQL- Inyección, Suplantación, Malware, Ransomware, Bonet, troyanos, gusanos y Phishing,
- m) Suministrar las evidencias para el cumplimiento de estas obligaciones, en caso de ser requeridas por parte de CredibanCo o por solicitudes formales por los entes reguladores.

DÉCIMO. PROPIEDAD INTELECTUAL: Todo material escrito generado, preparado y entregado por CREDIBANCO o sus contratistas para el desarrollo del objeto de este reglamento será propiedad exclusiva de CREDIBANCO o sus contratistas. La propiedad intelectual de todas las ideas, conceptos, know-How, técnicas, inventos, descubrimientos y mejoras desarrolladas durante la ejecución de este reglamento, serán de exclusiva propiedad de CREDIBANCO.

Ninguno de las partes efectuará el uso del nombre o los distintivos de la otra parte o de las entidades vinculadas a este proyecto sin su previa autorización, salvo las entregadas mediante el presente Reglamento. En caso de obtenerse tal autorización, el uso deberá hacerse en las condiciones y para los efectos autorizados, dando pleno cumplimiento al Manual de Imagen de la otra Parte.

Las partes se garantizan recíprocamente que el software que cada una de ellas empleará para el desarrollo de su gestión, o es de su exclusiva propiedad o está debidamente licenciado y cumple con la legislación vigente en materia de propiedad intelectual. De igual manera cada una de las partes se obliga para con la otra a no utilizar el software de la otra parte si en algún momento estuviere en la posibilidad de hacerlo, debido a los conocimientos técnicos sobre el mismo que haya adquirido en desarrollo de este contrato, para propósitos diferentes de la ejecución del mismo, ni darlo a conocer a un tercero por ningún motivo.

PARAGRAFO. El incumplimiento por parte de cualquiera de las partes de las obligaciones derivadas del presente REGLAMENTO, se considerará como una falta grave que dará lugar a la terminación inmediata y con justa causa del mismo sin perjuicio de las acciones que tiene **la parte cumplida**, tanto si por dicha violación tiene que asumir responsabilidad de cualquier índole, o si se ve de algún modo perjudicado, de acuerdo a como lo establece el código de comercio en títulos II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, y XIII del libro tercero y el artículo 238 y siguientes de la decisión Andina 486 de 2000.

DÉCIMO PRIMERO. PROCEDIMIENTO A SEGUIR CUANDO SE ENCUENTRE EVIDENCIA DE ALTERACIÓN O MANIPULACIÓN DE EQUIPOS O INFORMACIÓN: EL COMERCIO deberá informar a la línea de soporte de CREDIBANCO tan pronto ocurra o al momento en que tenga conocimiento o en que deba haber tenido conocimiento al respecto, lo que ocurra primero, de la existencia de que haya sido vulnerado físicamente y/o alterados hardware, software o información.

DÉCIMO SEGUNDO. ALCANCE DE LA RESPONSABILIDAD DE CREDIBANCO: La Responsabilidad de CREDIBANCO no incluye la Administración General del Riesgo, la cual es una responsabilidad indelegable del Comercio. CREDIBANCO en virtud del presente instrumento se encuentra obligado a realizar sus mejores esfuerzos profesionales, encaminados a lograr la mejor gestión de las Transacciones, en tanto sus obligaciones respecto de la ejecución de este tipo de obligación son de medio y no resultado, sin embargo, se engendran obligaciones de resultado, aquellos entregables derivados de la implementación de los servicios seleccionados por EL COMERCIO. Para estos efectos se entiende por obligación de medio, aquella que se traduce en la realización de los mejores esfuerzos profesionales encaminados a obtener un resultado, pero sin que tal carga suponga, en manera alguna, el compromiso de obtenerlo. CREDIBANCO queda exonerado de cualquier responsabilidad en la ejecución del contrato, derivado de incumplimientos en las obligaciones a cargo de EL COMERCIO.

En efecto CREDIBANCO, en desarrollo de las funciones que le corresponden según este reglamento, pone a disposición del COMERCIO una infraestructura de procesamiento de transacciones financieras electrónicas y de comunicaciones y puede, además, desarrollar otras actividades de gestión, para y por cuenta del COMERCIO.

Serán de la responsabilidad de cada una de las partes los aspectos técnicos, administrativos y operativos relacionados con el suministro de los servicios materia de este reglamento. CREDIBANCO queda exonerada en relación con la prestación de los servicios mencionados, de toda responsabilidad derivada de situaciones de caso fortuito o fuerza mayor, lo que incluye, entre otras hipótesis, actos de terrorismo, sabotajes, incluyendo ataques informáticos, motines, huelgas, decisiones de autoridad soberana, actos o hechos de terceros, "paseos millonarios", atracos, guerras, terremotos, maremotos, inundaciones, vendavales, tornados, huracanes y, en general, de todas las situaciones imprevistas, imprevisibles o irresistibles análogas a las anteriores.

PARÁGRAFO PRIMERO: Se entienden justificadas las salidas de los servicios originadas en situaciones normales de la operación de CREDIBANCO, como las derivadas del mantenimiento, programación, pruebas programadas, aprovisionamiento o readecuación de los equipos o inconvenientes de cualquier tipo en los equipos relevantes, debiéndose avisar previamente al COMERCIO que pueden ser afectados por la salida del servicio del caso. De igual manera se entienden justificadas las limitaciones en la prestación del servicio de que adelante se trata.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Nada de lo expuesto bajo esta Cláusula, podrá ser interpretado como estableciendo una obligación a cargo de CREDIBANCO, que no la tiene, de indemnizar o reembolsar al COMERCIO, por daños y perjuicios indirectos o costos o gastos incurridos por ésta, en un intento de recuperación de suma alguna a que crea tener derecho, tales como costos o gastos de cobranza y/o honorarios de abogado, o por costos y gastos de intereses o de oportunidad o por lucro cesante, o por

costos y gastos asociados con la tardanza en el reconocimiento del perjuicio sufrido, a todo lo cual, el COMERCIO renuncia expresamente.

PARÁGRAFO TERCERO: En todo caso, la responsabilidad de CREDIBANCO ante el COMERCIO y/o cualquier tercero, por uno o más hechos relacionadas con la ejecución de los servicios objeto de este reglamento y que le sean imputables, ocurridas mientras este reglamento y los servicios contratados estén vigentes, queda limitada a un valor máximo equivalente a un 10% del valor de los ingresos que CREDIBANCO haya recibido del COMERCIO, por concepto del servicio prestados en virtud de este reglamento y que haya ocasionado el evento de responsabilidad, durante los tres meses calendario inmediatamente anteriores a la fecha en que ocurrieron el o los hechos o conductas generadoras de las responsabilidades del caso. En todo caso CREDIBANCO solo responderá únicamente por los perjuicios directos y debidamente probados ante autoridad competente y que se deriven del incumplimiento de las obligaciones a cargo de CREDIBANCO.

PARÁGRAFO CUARTO: CREDIBANCO no asumirá responsabilidad alguna sobre las pérdidas económicas derivadas de la entrega de mercancía y/o prestación del servicio, por parte del COMERCIO, ni las derivadas de las reclamaciones objetadas por la aseguradora en aquellas operaciones de revisión manual en caso de ser adquirido dicho servicio por EL COMERCIO. Por lo anterior el COMERCIO garantiza que mantendrá indemne a CredibanCo respecto de cualquier reclamación realizada por sus clientes, usuarios y/o terceros a quien el COMERCIO preste sus servicios.

DÉCIMO TERCERO. AUTORIZACIÓN PARA LA OBTENCIÓN, CONSULTA, RECOLECCIÓN, CONSERVACIÓN, PROCESAMIENTO, ANÁLISIS, USO DE INFORMACIÓN Y REPORTE DE LA MISMA A CENTRALES Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN:

El COMERCIO Autoriza durante la vigencia de la relación, a CREDIBANCO para que con fines estadísticos, de control al riesgo crediticio, de prevención y control del fraude, de conocimiento del cliente y del mercado en desarrollo de sus deberes de prevención del riesgo de lavado de activos y otros riesgos asociados a la operación, de identificación de parámetros, riesgos y tendencias del mercado para efectos de su propio direccionamiento estratégico e introducción de mejoras en el servicio, sin desconocer el carácter confidencial de la información, ni sus deberes en materia de seguridad de la información y ciberseguridad, ni la garantía de habeas data de sus clientes y usuarios: consulte, obtenga, comparta, reporte, conserve, procese, estudie y analice la información suministrada por EL COMERCIO, obtenida sobre el mismo de centrales de riesgo o sistemas de información de terceros o que sea producto de la actividad transaccional, sujetándose la circulación de dicha información a las mismas finalidades objeto de autorización y a los restantes criterios previstos en la ley como el de circulación restringida y necesidad. Se autoriza, de modo especial, el reporte y, consulta a las Centrales de Información y riesgo, a las Entidades Financieras, INCOCREDITO y de cualquier otra entidad que maneje base de datos con los mismos fines respecto del nacimiento, modificación, extinción de obligaciones directas o indirectas contraídas o que llegue a contraer el COMERCIO con el sector financiero o real, fruto de créditos, reglamentos, actos, procesos o cualquier otra relación financiera o comercial, así como de los eventos de fraude y perfil del riesgo de fraude de la entidad. Esta autorización comprende la información presente y pasada referente al cumplimiento y manejo dado a los compromisos adquiridos con las entidades con las que el comercio se ha relacionado. El COMERCIO acepta que los registros permanezcan por los términos previstos en los reglamentos de las respectivas centrales de información. La información del COMERCIO que se aloje en los sistemas de información de CREDIBANCO, se custodiará conforme a las reglas previstas en materia de seguridad de la información y ciberseguridad por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia y conforme al reglamento y política de la información publicado en la página web de CREDIBANCO en desarrollo de las normas que han regulado la garantía de habeas data. En el evento en que llegare a efectuarse algún tipo de procesamiento de información en un tercer país, se garantizará que dicho procesamiento se ajuste a las reglas de tratamiento transfronterizo de datos previstas en la ley estatutaria 1581 de 2012 y sus reglamentaciones.

DÉCIMO CUARTO. LIMITACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: La prestación del servicio descrita en este reglamento podrá limitar la prestación del servicio en función de criterios legítimos, como pueden ser el de la seguridad y/o prevención de lavado de activos y/o de la financiación al terrorismo. En el evento de que CREDIBANCO llegue a limitar, total o parcialmente, la prestación del servicio en desarrollo de lo aquí previsto, lo que se considera legítimo, a más tardar el día hábil siguiente a poner en efecto tal limitación, deberá informarle al COMERCIO sobre el particular mediante los mecanismos que tenga previstos dentro de su relación, siendo algunos de ellos los siguientes: Página Web de CredibanCo, mensaje al correo electrónico, mensaje en las plataformas, entre otros.

DÉCIMO QUINTO. INDEPENDENCIA LABORAL: Las partes dejan expresa constancia de que el personal técnico, operativo, administrativo, sub-contratantes y cualquier otro personal utilizado para la ejecución del objeto, por cada parte, no tiene ninguna relación jurídica, ni laboral, directamente con la otra parte, en virtud de lo cual cada parte está obligada a atender exclusivamente el pago de salarios, honorarios, prestaciones sociales, indemnizaciones, retribuciones y demás obligaciones que para con él surjan en relación con el personal y que le impone la legislación laboral, razón por la cual la otra parte, no asume obligaciones por el personal que ocupe la otra, ni por obligación alguna de carácter laboral y se entiende que no surge vinculación contractual entre el personal contratado por las partes..

DÉCIMO SEXTO. MERA TOLERANCIA: La mera tolerancia de alguna de las partes, ante el incumplimiento o cumplimiento tardío de alguna de las obligaciones de la otra parte, no constituirá una modificación del Reglamento, ni una excepción al cumplimiento del mismo, ni una renuncia de la parte cumplida a alguna de las causales de terminación del presente reglamento.

DÉCIMO SEPTIMO. SOLUCIÓN DE CONFLICTOS: Los conflictos entre las PARTES originadas en desarrollo del objeto de este reglamento, y que no fueren solucionables de manera amigable en un plazo no mayor a treinta (30) días calendarios, se sujetará a la justicia ordinaria.

DÉCIMO OCTAVO. GASTOS E IMPUESTOS: Todos los gastos e impuestos que se generen con ocasión de la aceptación y ejecución del presente reglamento correrán por cuenta de la parte responsable de los mismos que de conformidad con la ley le apliquen.

DÉCIMO NOVENO. RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y DE LA FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO – SARLAFT: En cumplimiento del deber legal que le asiste a CREDIBANCO en relación con la administración del riesgo de lavado de activos, y de la financiación del terrorismo, EL COMERCIO declara que su patrimonio y las fuentes económicas que permiten desarrollar su objeto social no son fruto de delitos fuente del lavado de activos y/o financiación del terrorismo, corrupción o soborno transnacional razón por la cual, acepta que en el evento en que EL COMERCIO o alguno de sus socios o accionistas, administradores y/o representantes legales, hagan parte de la lista OFAC (Office of Foreign Assets Control), de la lista ONU (Organización de las Naciones Unidas), de la lista de TERRORISTAS DE LOS EEUU, o de la lista de la UNIÓN EUROPEA, o por su inclusión en el boletín de responsables fiscales expedido por la Contraloría General de la República, o llegaren a resultar investigados en un proceso penal, administrativo, disciplinario, fiscal o de cualquier otro tipo relacionada con actividades ilícitas, Corrupción o Soborno Transnacional, Lavado de Activos o financiación del terrorismo, o se inicie en su contra procesos de extinción de dominio por estas mismas causas, o haya sido sentenciado judicialmente por estos delitos, EL COMERCIO será responsable por los daños y perjuicios que dicho reporte, investigación o sentencia le ocasione a CREDIBANCO, sin perjuicio de la responsabilidad penal que le asiste y, faculta a CREDIBANCO, para dar por terminado unilateralmente el presente contrato en cualquier momento y sin previo aviso, por configurarse una causal objetiva de terminación del mismo. m.

VIGÉSIMO. ORIGEN DE LOS RECURSOS. Las partes declaran que tanto los recursos financieros empleados para atender la financiación objeto de este contrato, como sus ingresos, provienen de actividades lícitas,

y que ni ellos, ni sus socios, representantes, directivos, y las empresas que le sirvan de fuente para el suministro de los recursos, se encuentran con registros en las listas vinculantes o de alguna otra de igual o similar naturaleza, de carácter internacional, y que en consecuencia se obligan a responder frente a la contraparte por todos los perjuicios que se llegaren a causar como consecuencia de esta afirmación.

VIGÉSIMO PRIMERO. CESION DEL REGLAMENTO: EL COMERCIO no podrá ceder este reglamento sin el consentimiento previo y por escrito de CredibanCo. Para efectos de la cesión, EL COMERCIO deberá notificar a CredibanCo con noventa (90) días de anticipación a la fecha en la que se pretenda dar esa cesión.

VIGÉSIMO SEGUNDO. USO DE MARCAS: Las partes acuerdan que CredibanCo, podrá utilizar las marcas, logos enseñas o cualquier otro tipo material que incorpore en todo o en parte la entidad corporativa de EL COMERCIO para promocionar y/o publicitar, lo que incluye, pero no se limita a la realización de campañas masivas, comunicaciones y demás respecto de los servicios que presta CredibanCo y en los medios que éste discrecionalmente disponga, lo cual es autorizado por EL COMERCIO, mediante el presente acuerdo.

VIGÉSIMO TERCERO. NOTIFICACIONES: Todo aviso o notificación con carácter oficial que una parte deba efectuar a la otra, como los que versan sobre la continuidad de la relación contractual derivada de la aceptación de este reglamento o cualquier hecho grave relacionado con el mismo, se hará por escrito a la dirección indicada abajo, teniéndose como fecha del mismo la expresada en la constancia de entrega o radicación. Sin perjuicio de lo anterior, se le otorgará pleno valor probatorio conforme a la ley, a todas las comunicaciones cruzadas entre las partes, lo que incluye las comunicaciones surtidas a través de faxes, correo electrónico o cualquier medio físico o telemático.

EL COMERCIO: _____

CREDIBANCO: Ak 68 No. 75 A – 50 barrio Metrópolis de Bogotá.

VIGÉSIMO CUARTO. DISPOSICIONES GENERALES: CREDIBANCO en su condición de Entidad Administradora de Sistemas de Pago, posee facultades regulatorias, y de carácter disciplinario frente a los partícipes y actores del Sistema de Pago de CREDIBANCO, cuyo marco, frente a la actuación de EL COMERCIO se fija en el presente Reglamento, las que se entienden sin perjuicio: (1) De las facultades y prerrogativas de los sistemas de marca y emisores de tarjetas e instrumentos de pago aceptados, respecto de la regulación de sus tarjetas e instrumentos de pago; (2) De las disposiciones legales que disciplinan el negocio y orientan el ejercicio de las facultades de autorregulación.

CREDIBANCO procurará que el presente Reglamento se armonice en todo tiempo con las disposiciones emanadas de las autoridades, las que en la medida que consagren disposiciones de carácter imperativo, se entenderán incorporadas de forma inmediata a este reglamento y se entenderá que derogan del mismo las reglas que le sean contrarias, sin perjuicio de que en la siguiente revisión se procure que la nueva versión refleje los cambios en el entorno normativo.

CREDIBANCO procurará que el presente Reglamento se armonice en todo tiempo con las políticas, normas, reglas y directrices de los sistemas de marca y de pago internacionales, las que, siendo comunicadas a EL COMERCIO, prevalecerán, salvo que contravengan disposiciones imperativas o de orden público de la República de Colombia, o que sean de carácter supletivo y como tal, admitan la fijación de reglas diferentes para un determinado negocio o segmento de este.

VIGÉSIMO QUINTO. MANDATO: Aplicará cuando el comercio opte por el esquema de recaudo en efectivo. Mediante la presente cláusula, EL COMERCIO representada en este acto por quien firma el presente

documento, en su carácter de mandante, faculta a CREDIBANCO, con domicilio principal en Bogotá, D.C., identificada con NIT 860.032.909-7, (mandatario), representada legalmente por RICARDO ZAMBRANO AHUMADA, identificado con la cédula de ciudadanía No. 79.685.208 expedida en Bogotá, para que en nombre y representación de EL COMERCIO recaude los ingresos derivados del desarrollo del presente Acuerdo y realice el giro del ingreso correspondiente a EL COMERCIO detallados en el presente contrato. De igual forma EL COMERCIO autoriza a CREDIBANCO para que descuenta del valor de los ingresos, el valor correspondiente a lo determinado en el anexo.

PARÁGRAFO PRIMERO: OBLIGACIONES DEL MANDATARIO: Se tienen como obligaciones del mandatario las siguientes:

1. Obligación de ejecutar el mandato.
2. Debe ejecutar el mandato personalmente
3. Se debe sujetar a las instrucciones recibidas del mandante
4. Debe rendir cuentas acerca de la ejecución del mandato, lo cual se realizará mediante la emisión de un certificado anual, suscrito por su revisor fiscal, en donde se detalle la ejecución del mandato.
5. Desarrollar y firmar los acuerdos y/o contratos con los terceros que se requieran para la ejecución del mandato.
6. Abonar los cargos que le correspondan al Mandante de acuerdo con lo establecido.

PARÁGRAFO SEGUNDO: OBLIGACIONES DEL MANDANTE: Se tienen como obligaciones del mandante las siguientes:

1. Reembolsar las expensas o gastos que haya realizado el mandatario
2. Indemnizar al mandatario por los daños y perjuicios que éste hubiera sufrido con motivo del cumplimiento del mandato.

PARÁGRAFO TERCERO: Las Partes precisan que el mandato establecido en la presente Cláusula no tiene carácter remunerativo, a favor de CREDIBANCO, en su calidad de mandatario.

VIGESIMO SEXTO. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES: En el caso de que la ejecución de este REGLAMENTO implique el tratamiento de datos personales, las partes quedan obligados al cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 y demás normatividad aplicable. Las partes responderán, por tanto, de las infracciones en que pudieran incurrir en el caso de que destine los datos personales a otra finalidad, los comunique a un tercero, o en general, los utilice de forma irregular, así como cuando no adopte las medidas correspondientes para el almacenamiento y custodia de estos. Las partes garantizarán que han obtenido de los terceros titulares de la información, la autorización para realizar los tratamientos de dicha información conforme a las leyes y en especial a la Ley 1581 de 2012.

En el caso de que las partes destinen los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del REGLAMENTO, será considerado también responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente. El tiempo durante el cual las partes tratarán los datos será el mismo tiempo en el que preste los servicios definidos en este REGLAMENTO, y/o derivados de este último,

En adición a las obligaciones establecidas en el artículo 18 de la ley 1581 de 2012, las partes deberán: (i) Cumplir las obligaciones que tenga como Encargado del Tratamiento, bajo la Política de Tratamiento de la Información que cada una de las partes tenga; (ii) Realizar el tratamiento de los datos de acuerdo con la finalidades permitidas y autorizadas, y con las leyes aplicables; (iii) Dar tratamiento a los datos conforme a los principios que los tutelan, especialmente los previstos en la ley 1581 de 2012 y las respectivas Política de Tratamiento de Información; (iv) Guardar confidencialidad respecto del tratamiento de los datos personales y adoptar, entre otras, las medidas de naturaleza técnica, humana o administrativa que sean necesarias para otorgar seguridad a la información contenida en la base de datos, archivo, o acceso al

sistema que se le suministra, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento; (v) Respetar y garantizar los derechos de los Titulares de los datos, así como dar trámite correcto y oportuno a sus preguntas, quejas y reclamos.

Las partes deberán adoptar las medidas de índole técnica y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural.

VIGÉSIMO SEPTIMO. PROCEDIMIENTO DE MODIFICACIÓN AL REGLAMENTO: CREDIBANCO mantiene la iniciativa para variar de tiempo en tiempo las condiciones generales del presente reglamento, pero las mismas no se realizarán ni producirán efectos de manera unilateral e inmediata.

Atendiendo la naturaleza masiva y serial del presente reglamento y de los servicios que comporta sujetos por regla general a condiciones uniformes y estandarizadas, las modificaciones al presente reglamento de carácter general, no se realizan bajo los términos de un acuerdo de discusión, sino mediante la mecánica de la oferta y aceptación.

Para lo cual, CREDIBANCO, enviará una comunicación al COMERCIO en la que se le informará de la oferta de reforma y sus principales aspectos, indicándole la disponibilidad de facilitarle a solicitud del interesado copia física o en medio magnético de la misma. Dicha comunicación será enviada a la dirección electrónica que tenga registrada EL COMERCIO y a cuya actualización se obliga y/o que se envíe a la dirección física registrada o en su defecto a la sede del establecimiento,

Los cambios o modificaciones que aplicarán bajo este mecanismo son:

- i. La aceptación y trámite de sugerencias efectuadas por EL COMERCIO, a través de mecanismos regulares de comunicación,
- ii. A la identificación por parte de CREDIBANCO de aspectos que deben ser modificados, adicionados o aclarados y/o en desarrollo de los reglamentos y/o políticas definidas por los sistemas de pago o de marca a nivel internacional y/o a las regulaciones o instrucciones de carácter mandatario, emanadas de organismos gubernamentales o autoridades de control.
- iii. A las variaciones de las tarifas indicadas en el Anexo 1, de acuerdo con las campañas y promociones que realice CredibanCo.

En cuanto a su contenido, conforme a la ley, los cambios no comportarán cargas irracionales, irrazonables o desproporcionadas en contra de los comercios, ni se traducirán en cláusulas prohibidas o abusivas.

EL COMERCIO tendrá cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la oferta efectuada por CREDIBANCO, para aceptarla o rechazarla. Para lo cual:

a) En caso de aceptarla:

- i. CredibanCo emitirá un documento donde conste las reformas efectuadas al Reglamento, el cual deberá estar firmado por el Representante Legal del Comercio.
- ii. Dicha comunicación formará parte integral del presente reglamento, como un documento modificadorio.

b) En caso de rechazarla:

- i. El Representante Legal del Comercio deberá informar a CredibanCo su decisión de rechazo o no aceptación a la reforma, bien sea por medio de comunicación escrita dirigida a la dirección de notificación de CredibanCo o al correo electrónico soporte.ecommerce@credibanco.com

- ii. Una vez recibida dicha notificación, CredibanCo validará las razones por las cuales EL COMERCIO no acepta la reforma y tomará las decisiones que correspondan, las cuales se informarán al COMERCIO.

Ahora bien, en caso de que EL COMERCIO no responda sobre la aceptación o rechazo en el término anteriormente indicado, ni opte por interrumpir la vigencia del Reglamento, y dé continuidad regular a la operación y uso de los productos y/o servicios ofrecidos mediante el presente Reglamento, lo que supone acciones u actos positivos por parte de EL COMERCIO, se reputa, para todos los efectos legales, como un mecanismo inequívoco de aceptación de la reforma propuesta por CredibanCo.

VIGÉSIMO OCTAVO. ANEXO: Forma parte integral del presente reglamento el siguiente:

ANEXO 1: TARIFAS SERVICIOS

ACEPTACIÓN

Yo _____, identificado(a) con documento de identidad No. _____, actuando en nombre y representación de: _____ NIT. _____ código(s) único(s) _____, manifiesto que he leído y acepto los términos, condiciones y las modificaciones que de tiempo en tiempo le sean realizadas.

Declaro que conozco y acepto el Reglamento para la aceptación de tarjetas e instrumentos de pago en establecimientos (ROC) afiliados a los sistemas de pago administrados por CredibanCo, publicado en la página web www.credibanco.com también conozco y acepto el anexo a este reglamento con la especificación del servicio de mi elección. De igual forma, declaro que la información suministrada es veraz y que debo actualizarla por lo menos una vez al año o cuando la misma cambie.

Para constancia firmo en _____, a los _____ días del mes de _____ de 202__.

Representante Legal

Firma _____

CC _____ de _____