

REGLAMENTO PARA LA COMISIÓN DE ADQUIRENCIA EN TRANSACCIONES CON TARJETA DE CRÉDITO Y/O DÉBITO

LA EMPRESA de acuerdo con el FORMATO ACEPTACION DE PRODUCTOS CASH MANAGEMENT radicado en las oficinas de EL BANCO, ha seleccionado el servicio de ADQUIRENCIA integrante del portafolio de CASH MANAGEMENT, para que el mismo sea prestado por EL BANCO. En consecuencia, se regirá por las disposiciones legales sobre la materia, así como por las condiciones previstas en el CONTRATO MARCO DE CASH MANAGEMENT y por las contenidas en este REGLAMENTO.

CAPITULO I - DEFINICIONES ESPECÍFICAS

Sin perjuicio de las definiciones contenidas en el CONTRATO MARCO, los términos previstos en el presente REGLAMENTO tendrán el significado que a continuación se indica, ya sea que se encuentren en mayúscula sostenida, en minúscula, mayúscula inicial, en plural o singular.

Como quiera que el portafolio de CASH MANAGEMENT se encuentra compuesto por una pluralidad de productos y/o servicios, los términos contenidos en este REGLAMENTO se entienden en el contexto del servicio de ADQUIRENCIA, sin perjuicio de que para cada uno de los servicios y/o productos que pueda seleccionar LA EMPRESA, las definiciones puedan variar.

1. **AFILIACION:** Es el proceso en el cual el establecimiento de comercio (LA EMPRESA) escoge al Banco Caja Social como su Banco recaudador de ventas y entrega los documentos requeridos para su vinculación, aprobación de las franquicias y posterior habilitación de cuenta por parte del Banco.
2. **ADQUIRENCIA:** Producto mediante el cual LA EMPRESA podrá adelantar las actividades de venta de bienes y/o servicios recibiendo como medio de pago las tarjetas de crédito y/o débito de las franquicias a las cuales esta afiliado el BANCO, de tal manera que el valor de esas ventas se deposite directamente en la cuenta que la EMPRESA acuerde con EL BANCO y de la cual es titular en EL BANCO.
3. **CODIGO UNICO DE AFILIACION:** Es el número de identificación asignado por Incocrédito para cada punto de venta del establecimiento de comercio. Con este número se identifica cada punto de venta de los comercios en el mercado de tarjetas. Un comercio, con varios de puntos de venta, tendrá entonces, varios códigos únicos.
4. **CONTRACARGO:** Proceso mediante el cual EL CLIENTE solicita a LA EMPRESA emisora de su tarjeta de crédito o débito que cancele una transacción que ya se ha aprobado. Entre las razones más comunes para solicitar devoluciones de cargo están: Causas relacionadas con la entrega del producto como: Producto no recibido, EL CLIENTE paga un producto pero nunca lo recibe y producto muy distinto, EL CLIENTE paga un producto pero recibe uno muy distinto a lo esperado u uso no autorizado. Que EL CLIENTE pierda el número de su tarjeta de crédito o débito o se lo roben, y se haga uso fraudulento de ésta.
5. **COMPROBANTE DE PAGO:** Es el comprobante o documento que acredita la transferencia de bienes, la entrega en uso o la prestación de servicios.
6. **COMISION:** Es la comisión que EL BANCO le cobra al establecimiento de Comercio (LA EMPRESA) sobre el valor de sus ventas con tarjetas de crédito y débito.
7. **DATAFONO:** Mecanismo utilizado por determinados establecimientos comerciales (LA EMPRESA) para realizar el cobro por las ventas de sus productos, que permite al comprador el uso de tarjetas Débito o crédito.

8. **DEPOSITO ELECTRONICO:** Corresponde a la transferencia electrónica de los fondos provenientes de las ventas efectuadas con tarjetas crédito y/o débito en la cuenta de los establecimientos comerciales (LA EMPRESA) por parte del Banco adquirente
9. **EL BANCO:** Es el Banco Caja Social, que es el Banco Adquirente.
10. **LA EMPRESA:** Es el establecimiento de comercio que acepta ventas con tarjeta débito o crédito, cliente del Banco Caja Social.
11. **FRANQUICIA:** es un sistema de pago que facilita la aceptación de pagos electrónicos para las transacciones en un dispositivo. se encargan de hacer el procesamiento de datos por las compras y ventas entre Bancos emisores y adquirentes.
12. **INCOREDITO:** Asociación para la investigación, información y control de Tarjetas Crédito y Débito, que busca fortalecer y proteger la industria de medios de pago en Colombia. Brindando a los clientes servicios integrales que les permiten establecer controles efectivos para la prevención y control de fraude.
13. **MAQUINA IMPRINTER:** Es una máquina que se utiliza en el establecimiento comercial (LA EMPRESA), la cuál viene con una pequeña placa metálica, donde vienen realzados los datos del establecimiento (LA EMPRESA) y el código único de afiliación a los sistema de tarjetas de crédito. Sirve para dejar impreso en el comprobante de pago tanto los datos de EL CLIENTE (datos en realce de la tarjeta) como los del establecimiento (LA EMPRESA).
14. **PUNTO DE VENTA:** Lugar perteneciente a LA EMPRESA dispuesto para que EL CLIENTE pueda adquirir los productos y/o servicios que este ofrece.
15. **VENTA NO PRESENCIAL:** Las Ventas no presenciales son aquellas donde no se requiere presencia física DE EL CLIENTE. Dentro de este tipo de ventas se encuentran: Ventas por teléfono, ventas por cupón, ventas por correo directo, domicilios, pagos recurrentes o periódicos.
16. **VOUCHER:** Es el comprobante o papelería usada por cada sistema de tarjeta de crédito, para registrar el uso en el establecimiento comercial (LA EMPRESA).

CAPITULO II - CONSIDERACIONES

PRIMERA: Que LA EMPRESA ha celebrado con ELBANCO contratos de Cuenta Corriente o de Ahorros y que en desarrollo de dicho contrato, la adecuada prestación del producto solo es posible mediante la suscripción de los referidos contratos por parte de LA EMPRESA. En tal medida, LA EMPRESA declara que conoce y se obliga al cumplimiento del reglamento del producto de cuenta corriente/ahorros.

SEGUNDA: Que LA EMPRESA ha solicitado a EL BANCO la afiliación a los sistemas de pago de utilizaciones derivas de tarjetas débito o crédito y se ha obligado a aceptar en sus establecimientos las tarjetas de los sistemas o franquicias a las cuales está afiliado EL BANCO.

TERCERA: Que en desarrollo de la venta de bienes y prestaciones de servicios y de acuerdo a las reglas de los respectivos sistemas, se generan pagarés o comprobantes de venta que conforman una cartera de la titularidad de LA EMPRESA; títulos valores y documentos susceptibles de consignación y cobro; que es voluntad de LA EMPRESA entregar estos títulos valores y documentos a EL BANCO para los efectos pertinentes.

CUARTA: Que LA EMPRESA acepta las causales de CONTRACARGO establecidas por los sistemas de pago y en general se obliga a acatar los reglamentos operativos de los mismos y la participación de Incocredito y de los sistemas de pago en la investigación y auditoria de los procesos de aceptación de tarjeta y custodia de la información.

CAPITULO III-CONSIDERACIONES DEL PRODUCTO

PRIMERA. CONSIGNACIONES MANUALES. LA EMPRESA deberá consignar los pagarés o comprobantes de venta derivados de las utilizaciones con tarjetas dentro de un plazo no superior a los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de operación, para el efecto, deberá diligenciar el COMPROBANTE DE CONSIGNACION relacionando los pagarés a consignar y el valor, imprimiendo los datos del afiliado a través de la máquina imprinter.

SEGUNDA. CONSIGNACIÓN ELECTRÓNICA. Si LA EMPRESA posee DATAFONO con tecnología para depósito electrónico, no necesitará diligenciar el comprobante manual de consignación, sino que deberá realizar el cierre de la respectiva terminal ya que la transacción quedará almacenada en el sistema de pagos para los procesos respectivos.

TERCERA. VENTAS NO PRESENCIALES. En caso de que LA EMPRESA obtenga la autorización para procesar ventas con tarjeta por canales de distribución diferentes a los anteriores, se sujetará en cada caso a los reglamentos y condiciones definidos por las franquicias.

CUARTA. COMISIONES A CARGO DEL CLIENTE. El proceso de abono o consignación en cuenta de los valores correspondientes a los pagarés o comprobantes de venta derivados de la utilización de tarjetas débito o crédito por parte de los tarjetahabientes de las franquicias emisoras de la tarjetas objeto de aceptación, se sujetarán a las comisiones definidas con LA EMPRESA en el FORMATO ACEPTACION DE PRODUCTOS CASH MANAGEMENT. El pago de la comisión acordada libera al CLIENTE del pago de cualquier otra comisión originada en la misma operación. El BANCO descontará de la base para calcular la comisión el valor correspondiente al IVA, y los demás cargos tributarios a que haya lugar según la condición de cada establecimiento de comercio (retefuente, reteica, etc.).

CAPITULO III – OBLIGACIONES ESPECIALES DEL BANCO

Sin perjuicio de las OBLIGACIONES GENERALES previstas en el CONTRATO MARCO, EL BANCO se obliga de forma especial para el servicio de ADQUIRENCIA, a cumplir de forma oportuna y completa las siguientes obligaciones:

PRIMERA. SERVICIO DE ADQUIRENCIA: Proveer a LA EMPRESA el servicio de ADQUIRENCIA en los términos y condiciones previstos en este REGLAMENTO, realizando la afiliación a las franquicias para utilizaciones derivadas de Tarjeta de crédito o débito según lo acordado en el FORMATO ACEPTACION DE PRODUCTOS CASH MANAGEMENT entre EL BANCO y LA EMPRESA.

SEGUNDA: Abonar o consignar en la cuenta de LA EMPRESA los valores correspondientes a los comprobantes de venta derivados de las utilizaciones de tarjeta de crédito o débito en el establecimiento de LA EMPRESA que cumplan con los requisitos establecidos por la franquicia correspondiente.

TERCERA: Informar con la debida anticipación al establecimiento de comercio los cambios que puedan darse en la COMISION DE ADQUIRENCIA, y consultar si este acepta o no las nuevas condiciones de cobro.

CAPITULO III – OBLIGACIONES ESPECIALES DE LA EMPRESA

Sin perjuicio de las OBLIGACIONES GENERALES previstas en el CONTRATO MARCO, LA EMPRESA se obliga de forma especial para el servicio de ADQUIRENCIA, a cumplir de forma oportuna y completa las siguientes obligaciones:

PRIMERA. COMISIÓN DE ADQUIRENCIA: Reconocer a EL BANCO una comisión por los servicios que para efectos de las ventas mediante tarjetas de crédito y/o débito le preste EL BANCO. El valor de esta comisión, equivale a un porcentaje de cada venta cuyo pago se efectúe con tarjeta de crédito y/o débito, ya sea esta transacción manual o electrónica, que le sea abonada en la CUENTA de LA EMPRESA en EL BANCO. El porcentaje del valor de la venta a que asciende esta comisión será el informado en el formato de Aceptación de Productos Cash Management ECASH 003a. LA EMPRESA faculta desde ahora a EL BANCO para que efectúe el débito de las mismas de su(s) cuenta(s) registrada(s) o de cualquier otro depósito a la vista o a término del que sea titular.

SEGUNDA. PROCEDIMIENTOS: LA EMPRESA acepta desde ahora seguir los procedimientos fijados por las franquicias a las cuales esta afiliado el BANCO para hacer efectivos los pagos recibidos mediante las tarjetas de crédito y/o débito que ellas emitan, los cuales fueron dados a conocer con anterioridad a la presentación del FORMATO ACEPTACIÓN DE PRODUCTOS CASH MANAGEMENT en la(s) oficina(s) de EL BANCO.

TERCERA. AUTORIZACIÓN DE DESCUENTO: La comisión que reconocerá LA EMPRESA a EL BANCO según lo previsto en la cláusula primera del presente reglamento, podrá ser descontada por EL BANCO directamente de cada abono a realizar en la respectiva CUENTA por concepto de ventas con tarjetas de crédito y/o débito que realice el LA EMPRESA. A través de las franquicias a las cuales ésta afiliado el BANCO.

CUARTA. AJUSTE: El porcentaje de la comisión señalada en la cláusula segunda del presente REGLAMENTO, y el monto correspondiente a los promedios retributivos podrán ser ajustados por EL BANCO previo aviso dirigido por EL BANCO a LA EMPRESA por cualquier medio idóneo para tal fin, de acuerdo con los términos y plazos previstos por la legislación vigente para tales efectos.

SÉPTIMA. ENDOSO Y CONSIGNACIÓN DE PAGARÉS: Los pagarés o comprobantes de venta que se generen en desarrollo de la venta de bienes y/o servicios con cargo a las tarjetas de crédito o débito de las franquicias a las cuales este afiliado el BANCO, serán consignados en EL BANCO, a más tardar el tercer día hábil siguiente a la fecha en que tuvo ocurrencia la operación de compra con tarjeta de crédito o débito.

OCTAVA. CONTRACARGOS: LA EMPRESA acepta desde ahora las causales de contracargo definidas por la franquicia a las cuales el BANCO se encuentre afiliado, de tal manera que EL BANCO podrá debitar el importe de los comprobantes de venta cuando éstos no reúnan los requisitos contemplados en los reglamentos establecidos por las franquicias respectivas.

NOVENA. DEBERES DE DISCRIMINACIÓN FISCAL A CARGO DEL CLIENTE. El cliente se obliga a diligenciar debidamente en el dispositivo de acceso o comprobante de venta correspondiente, los valores o bases exigidos por la ley tributaria para el cálculo de impuestos, retenciones o devoluciones. EL CLIENTE asume la responsabilidad patrimonial frente a la DIAN o autoridad tributaria correspondiente por la exactitud y correcta liquidación y reporte del impuesto o base correspondiente, manteniendo libre al BANCO y a las franquicias de la responsabilidad que se les pueda imputar por reportar el impuesto, practicar la retención correspondiente o calcular las devoluciones a que haya lugar sobre valores o bases que por dicha causa no reflejen adecuadamente el monto del impuesto, retención o devolución respectiva.

DECIMA. RESPONSABILIDADES: Con el fin de asegurar un correcto desarrollo del presente reglamento, LA EMPRESA asume las siguientes responsabilidades:

1. Obtener un número de autorización para cada transacción
2. Suscribir el respectivo contrato de afiliación con las franquicias con las cuales EL BANCO este afiliado.
3. Aceptar como medio de pago de sus bienes o servicios las tarjetas de crédito o débito emitidas por las franquicias con las cuales EL BANCO este afiliado y LA EMPRESA se vincule, sin discriminación
4. Verificar la vigencia de las tarjetas de crédito o débito al momento de procesar las transacciones;
5. Timbrar los pagarés o comprobantes de las ventas que realice;
6. Atender los eventuales reclamos que realicen sus clientes por temas relacionados con la calidad, precio, etc. de sus mercancías;
7. Custodiar y conservar adecuadamente los equipos tecnológicos que le sean instalados para el pago mediante las tarjetas crédito o débito, tales como datáfonos, etc;
8. Colaborar en el adelantamiento de las investigaciones de posibles fraudes que adelante EL BANCO directamente o a través de Incocrédito, etc;
9. Hacer uso de toda su diligencia y cuidado para evitar la ocurrencia de fraudes y asumir su responsabilidad en caso que tales fraudes tengan origen en la actuación de sus funcionarios o personas a cargo;
10. Contribuir en la solución ágil y amigable de las controversias que se puedan llegar a presentar.

DÉCIMA. AUTORIZACIONES: LA EMPRESA autoriza a EL BANCO para tomar todas las medidas preventivas que considere pertinentes, incluyendo la congelación de fondos, cuando de la intervención de INCOCREDITO o de cualquier otra entidad autorizada por EL BANCO o las franquicias con las cuales EL BANCO este afiliado , así como de los reportes de los sistemas de alertamiento de transacciones se pueda prever razonablemente o concluir el uso fraudulento de una tarjeta. En desarrollo de lo anterior, LA EMPRESA acepta que se adelanten las investigaciones a que haya lugar y se tomen las medidas que se consideren necesarias, tales como bloqueos temporales o desafiliación, reversión de operaciones hasta por el monto de las transacciones objeto de sospecha. Igualmente las sumas correspondientes a las transacciones materia de investigación podrán ser mantenidas en una cuenta contable de EL BANCO hasta tanto culmine la investigación tendiente a confirmar la validez y realidad de la(s) transacción(es) o transcurra el término que tiene la entidad financiera emisora para tramitar las objeciones de su tarjetahabiente. En cualquier caso, el LA EMPRESA reconoce que no habrá lugar al pago de intereses ni al reconocimiento de suma alguna por la adopción de alguna de estas medidas.

UNDECIMA: EL CLIENTE como establecimiento afiliado a los respectivos sistemas de tarjetas deberá suministrar al Banco y a los sistemas que lo exijan, las copias de los pagarés o comprobantes de venta de aquellas transacciones que los tarjetahabientes de las entidades financieras asociadas al respectivo sistema manifiestan no haber realizado, cumpliendo con las características definidas por cada franquicia.

CAPITULO IV - DISPOSICIONES VARIAS

PRIMERA. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO: EL BANCO podrá suspender temporalmente el servicio por fallas técnicas o eventos que impliquen riesgos técnicos del sistema, en la seguridad del servicio, intento de fraude o uso indebido, por instrucción de la franquicia etc., caso en el cual EL BANCO avisará previamente a LA EMPRESA a través de la página web de EL BANCO o por cualquier otro medio o canal de acuerdo con la Ley. La terminación o suspensión del servicio no dará lugar a indemnización siempre y cuando la causa no sea imputable al incumplimiento de las obligaciones de EL BANCO pactadas.

SEGUNDA. RESPONSABILIDAD: EL BANCO no será responsable por demoras o deficiencias que se presenten en el servicio y que tengan como causa situaciones imputables a LA EMPRESA, EL CLIENTE, a la FRANQUICIA o a LA RED, a terceros o a otras entidades financieras.

PARÁGRAFO: EL BANCO tampoco será responsable en el evento de que las operaciones sufran demoras, no puedan realizarse o sean interferidas por fallas en los sistemas de comunicación, en los equipos de computación o en el fluido eléctrico, debido a un evento de fuerza mayor, caso fortuito, causa extraña o hecho de un tercero.

TERCERA. RELACIONES JURÍDICAS INDEPENDIENTES: EL BANCO queda absolutamente desligado del negocio celebrado entre LA EMPRESA y EL CLIENTE en cuanto se refiere a la cantidad, calidad u otros aspectos de mercancía o servicios que se paguen a través de los servicios de recaudo, y será responsabilidad de LA EMPRESA la entrega a EL CLIENTE del producto o la prestación del servicio sin haber verificado si el pago fue exitoso.

PARÁGRAFO: EL BANCO es un simple intermediario para el recaudo, razón por la cual, LA EMPRESA, la FRANQUICIA, la RED o el CLIENTE, según sea el caso, serán los responsables por el cumplimiento de las obligaciones tributarias inherentes al negocio.

CUARTA. MODIFICACIONES AL SERVICIO: EL BANCO podrá limitar, ampliar o modificar las condiciones de uno o varios de las modalidades de recaudo dando aviso previo a LA EMPRESA a través de la página web de EL BANCO o por cualquier otro medio o canal de acuerdo con la Ley, en los términos y plazos previstos por ésta.

LA EMPRESA entiende y acepta que las modificaciones que realicen las FRANQUICIAS en desarrollo del servicio de ADQUIRENCIA, serán de exclusiva responsabilidad de éstas, sin perjuicio de que pueda ser EL BANCO quien notifique dichos cambios, evento en el cual no se entenderá por este sólo hecho que EL BANCO toma parte en las relaciones existentes entre LA EMPRESA y las FRANQUICIAS.

QUINTA. DURACIÓN: El presente servicio tendrá duración indefinida, pero cualquiera de las partes podrá darlo por terminado en cualquier tiempo, avisando a la otra por escrito, con no menos de noventa (90) días comunes de anticipación.

TERMINACIÓN Y PARÁGRAFO: El presente REGLAMENTO es parte integrante del CONTRATO MARCO suscrito por las partes, en consecuencia la terminación del CONTRATO MARCO DE CASH MANAGEMENT por cualquiera de las causales previstas en aquel, producirá como efecto la terminación del presente REGLAMENTO.

PARÁGRAFO: El aviso por escrito remitido por cualquiera de las partes, a la otra, con el propósito de dar por terminado el presente REGLAMENTO, no acarreará por sí mismo, la suspensión o terminación del CONTRATO MARCO, el cual dentro de su contenido tiene previsto un procedimiento específico para tal fin.

SEXTA. Hacen parte del presente REGLAMENTO, el FORMATO ACEPTACIÓN DE PRODUCTOS CASH MANAGEMENT, el CONTRATO MARCO DE CASH MANAGEMENT y el FORMULARIO DE HABILITACION establecido por cada franquicia.