

CONTRATO DE AFILIACIÓN

VERSIÓN ABRIL DE 2020

CAPÍTULO I.

SISTEMA DE TARJETAS DE PAGO OPERADO POR TRANSBANK S.A.

1.1.- TRANSBANK S.A., en adelante **Transbank**, domiciliada en calle Huérfanos 770, piso 10, de la comuna de Santiago, Rol Único Tributario N° 96.689.310-9, es una empresa Operadora de Tarjetas de Pago constituida de conformidad a la normativa legal y reglamentaria, la cual se encuentra facultada para operar Tarjetas de Pago, que comprenden las Tarjetas de Crédito, Tarjetas de Débito y Tarjetas de Pago con Provisión de Fondos, en adelante las **Tarjetas**, destinadas a ser utilizadas por su titular como medio de pago de bienes, servicios u otras prestaciones en los establecimientos o entidades afiliadas al sistema que opera y para afiliarse por sí a dichos establecimientos o entidades a tal sistema.

1.2.- Se entiende por **Tarjetas de Pago** cualquier instrumento o dispositivo físico, electrónico o informático que cuente con un sistema de identificación único del respectivo medio de pago y cuyo soporte contenga la información y condiciones de seguridad acordes con tal carácter que permita a su titular o usuario disponer de un crédito o, en su caso, de recursos depositados en una cuenta o derivados de una provisión de fondos, según la naturaleza de la tarjeta respectiva. Ello, para la adquisición de bienes, el pago de servicios o la extinción de otras obligaciones de pago, en los establecimientos comerciales, de servicios u otras instituciones que se encuentren afiliados al respectivo sistema que importen aceptar el citado instrumento como medio de pago. Una misma tarjeta podrá contener uno o más medios de pago emitidos por el mismo Emisor respecto de un mismo titular o usuario.

1.3.- Las entidades que requieran afiliación al sistema operado por **Transbank** deberán estar establecidas en Chile, desarrollar una actividad lícita y presentar antecedentes suficientes para acreditar tales circunstancias, de acuerdo a lo contemplado en este instrumento.

2.- SOLICITUD DE AFILIACIÓN

2.1.- El establecimiento comercial o entidad individualizada en el Formulario "**Solicitud de Afiliación**", en adelante el "**Establecimiento**" y la "**Solicitud**", respectivamente, solicita a **Transbank** la contratación y su incorporación al sistema de Tarjetas de Pago operado por aquella, así como a los sistemas de ventas y demás servicios indicados en la **Solicitud**.

2.2.- El **Establecimiento** declara que ha recibido previamente de **Transbank** información completa y acabada acerca de los servicios contratados, operación, procedimientos establecidos en este instrumento y sus instrumentos complementarios y ha tomado pleno conocimiento de las obligaciones y responsabilidades asumidas al suscribir este contrato, en adelante, "**Contrato**" y afiliarse al sistema de tarjetas operado por **Transbank**. El **Establecimiento**, por intermedio de su representante compareciente, declara que ha recibido el texto íntegro de este Contrato, el cual ha leído y entendido, que los antecedentes consignados en la **Solicitud** son verídicos y acepta expresamente que tales antecedentes y su veracidad se consideran esenciales para la aceptación

de la **Solicitud** y el otorgamiento del presente Contrato.

2.3.- El **Establecimiento** se obliga a comunicar por escrito a **Transbank** en un plazo máximo de 15 días corridos cualquier cambio de sus antecedentes consignados en la **Solicitud** o sus modificaciones, especialmente tratándose del representante legal, de la actividad del establecimiento, del domicilio, de su correo electrónico, del Administrador indicado más adelante y números telefónicos. En el evento que el **Establecimiento** desee modificar la forma de pago indicada en la **Solicitud** o en una modificación de la misma, deberá dar aviso por escrito a **Transbank**, suscrito por un representante habilitado del mismo y, si fuere del caso, acompañando los documentos actualizados en los cuales se acredita su representación, el cual deberá ser entregado con a lo menos 15 días corridos de anticipación a la fecha en que debe materializarse la modificación. El **Establecimiento** es responsable exclusivo de informar oportunamente a **Transbank** de cualquier cambio en la forma de pago, especialmente tratándose de cuentas bancarias.

2.4.- Cualquier requerimiento especial del **Establecimiento**, no contemplado en el servicio básico de operación que **Transbank** presta, y los servicios especiales que se describen más adelante, requerirá ser pactado expresamente entre las partes por cualquier medio escrito o electrónico que dé cuenta de lo acordado.

2.5.- Las condiciones del sistema de **Tarjetas**, de ventas y de los servicios prestados por **Transbank** se contienen en este documento, en la **Solicitud**, y en los manuales, instrucciones o normas operacionales correspondientes, los que se contendrán en documentos emanados de **Transbank**, e informados claramente al **Establecimiento** por cualquier medio escrito o electrónico que dé cuenta de ello.

2.6.- Con el objeto de evitar confusiones por parte de los titulares de las tarjetas, en caso de que el **Establecimiento** tuviere más de un local con el nombre de fantasía indicado en la **Solicitud**, en todos ellos, incluidos aquellos que instale o abra con posterioridad a la suscripción de este Contrato, se aceptarán como medio de pago las **Tarjetas**, sometiéndose dicha aceptación a la **Solicitud** y al presente Contrato. En la **Solicitud** se indican los locales del **Establecimiento**, asignándole **Transbank** a cada uno de ellos un Código, el que identificará las operaciones con tarjetas efectuadas en el local de que se trate.

3.- AFILIACIÓN PROVISORIA

3.1.- Recibida la **Solicitud**, **Transbank** verificará el cumplimiento por parte del **Establecimiento** de las condiciones objetivas que habilitan al **Establecimiento** para contratar sus servicios, claramente informadas por **Transbank**.

3.2.- En el evento que en la **Solicitud** faltaren antecedentes, requisitos o documentos del **Establecimiento**, **Transbank** podrá provisoriamente habilitar la afiliación del **Establecimiento**. En este caso, **Transbank** podrá no efectuar los abonos de las operaciones con las **Tarjetas** mientras no se dé cumplimiento a los requerimientos faltantes.

3.3.- Durante los 30 días corridos siguientes a la fecha de la **Solicitud**, la afiliación tiene el carácter de provisoria, por lo que **Transbank** podrá rechazar la incorporación del **Establecimiento** en caso de que no cumpla las condiciones objetivas referidas previamente.

4.- VIGENCIA

4.1.- Este Contrato se entenderá perfeccionado y comenzará a regir desde la aceptación de la **Solicitud** por parte de **Transbank**.

4.2.- El presente Contrato tendrá una duración indefinida, pudiendo cualquiera de las partes ponerle término en cualquier tiempo y sin expresión de causa, mediante aviso o notificación remitido a la otra parte de conformidad al procedimiento de notificaciones descrito más adelante, con a lo menos 30 días corridos de anticipación a la fecha en que se desee que la terminación se produzca. Con la misma anticipación, el **Establecimiento** podrá solicitar su desafiliación a una o más de las Tarjetas que se individualizan en la cláusula 5 siguiente.

5.- TARJETAS

5.1.- Aceptada por **Transbank** la **Solicitud** presentada por el **Establecimiento**, este último se encontrará afiliado al sistema de Tarjetas de Pago operado por **Transbank**, el cual considera las Tarjetas de Crédito y/o de Débito y/o de Pago con Provisión de Fondos, estas últimas en adelante Tarjetas de Prepago y se obliga a aceptar las **Tarjetas** de cualquiera de las marcas Visa, Mastercard, Magna, American Express, Redcompra, Electron, Maestro, Visa Debit, Master Debit que apruebe en la **Solicitud** (pudiendo libremente aceptar todas o sólo alguna(s) de ellas), como medio de pago en la adquisición de los bienes o servicios, vendidos o prestados por el mismo, o de los aportes que se le efectúen, según el caso, por parte de los titulares de dichas **Tarjetas**, siempre que tales adquisiciones o aportes se realicen de acuerdo a las condiciones que se establecen en este Contrato y sus documentos complementarios. Posteriormente, por cualquier medio escrito o electrónico que dé cuenta de ello, el **Establecimiento** podrá aceptar cualquier otro medio de pago autorizado que en el futuro se incorpore al mercado de acuerdo a la regulación vigente, incluidas otras marcas que **Transbank** opere en el futuro.

5.2.- En caso de que el **Establecimiento** desee excluir una o más de las marcas de **Tarjetas** así podrá indicarlo en la **Solicitud**. El **Establecimiento** se obliga, de acuerdo a las condiciones señaladas en este Contrato, a aceptar la utilización de las **Tarjetas** emitidas en el extranjero, que sean de uso internacional, de las marcas que haya aceptado en la **Solicitud**.

5.3.- Este Contrato será aplicable a todas las marcas de **Tarjetas** que el **Establecimiento** haya señalado en la **Solicitud**. En caso de que **Transbank** dejare de operar alguna de las marcas de **Tarjetas** que en atención a este Contrato aceptare el **Establecimiento**, lo comunicará por escrito a éste, con al menos treinta días corridos de anticipación, a través del medio escrito o electrónico que dé cuenta de ello. El **Establecimiento** deberá en la fecha indicada por **Transbank** cesar en su aceptación. Lo mismo ocurrirá, en el caso que todas o algunas de las asociaciones internacionales de los medios de pago, en adelante las "**Marcas de Tarjetas**" o simplemente las "**Marcas**" (v.gr. Visa, Mastercard o American Express) determine que el **Establecimiento** no puede aceptar sus respectivas **Tarjetas**.

6.- SISTEMAS DE VENTAS

Todas las operaciones con las **Tarjetas** deberán efectuarse por el **Establecimiento** sólo a través del(los) Sistema(s) de Ventas pactado(s) en la **Solicitud** o con posterioridad por las partes a través de los medios escritos o electrónicos que den cuenta de ello. El **Establecimiento** declara que

tales Sistema(s) de Ventas pactado(s) es(son) de su dominio operacional. Tratándose del Sistema de Ventas “Red de Transbank” se regulará además por lo dispuesto en el **Capítulo II** de este Contrato denominado “**PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE RED Y COMODATO**”.

7.- TARIFAS

7.1.- Por la aceptación de las **Tarjetas** las partes acuerdan que el **Establecimiento** pagará a **Transbank** la comisión (denominado también en el mercado como “*Merchant Discount*” o “Tarifa”) que resulte de sumar:

- a) las tasas de intercambio que se establecen por las Marcas de Tarjetas, y que están establecidas en favor de los emisores de las Tarjetas;
- b) los cobros que las Marcas efectúan a Transbank y que perciben por concepto de licencias y otros cargos incluyendo impuestos en su caso (denominados también en el mercado como “Costos de Marcas”); y
- c) el margen adquirente de los servicios de Transbank (que) es la remuneración de Transbank por sus servicios básicos de operación de las Tarjetas (“**Margen Adquirente**”).

7.2.- Cualquier requerimiento especial del **Establecimiento**, no contemplado en el servicio básico de operación de **Tarjetas** que **Transbank** presta requerirá ser pactado adicionalmente entre las partes. En este sentido, una vez afiliado el **Establecimiento**, podrá contratar, a su libre elección, los servicios especiales que son opcionales y cuyas condiciones y tarifas se describen en el portal de Transbank, sección Servicios y Tarifas.

7.3.- El pago de la comisión y/o tarifa y su respectivo impuesto, las partes pactan que se efectuará mediante deducción directa por **Transbank** de tales montos de los valores que corresponda pagar por ésta al **Establecimiento** por ventas con **Tarjetas**, en las condiciones que se señalan en este Contrato.

7.4.- La Tarifa a pagar por el **Establecimiento** a **Transbank** por el servicio básico pactado es mensual y se contiene en la **Solicitud**. Para los primeros dos meses de afiliación será la que arroje el simulador de Tarifas en base a la información que incorpore el solicitante. Luego, la Tarifa podrá tener fluctuaciones mensuales que resulten de sumar las tasas de intercambio de las Marcas según sus clasificaciones, los costos de las Marcas -incluidos los impuestos que ellas traspasan- y el Margen Adquirente. La Tarifa resultante se pagará mensualmente, más el Impuesto al Valor Agregado, y de conformidad a la modalidad con que opere el **Establecimiento**. El **Establecimiento** autoriza expresamente desde ya a **Transbank** para retener y hacerse pago del valor correspondiente a las tarifas pactadas, con cargo e imputación a toda deuda que el **Establecimiento** mantenga con **Transbank** por concepto de operaciones efectuadas con **Tarjetas**. El hecho que **Transbank** no efectúe la retención señalada, no libera al **Establecimiento** de su obligación de efectuar el pago de la tarifa mensual pactada

8.- RESPONSABILIDAD DE PAGO Y ABONO

8.1.- **Transbank** es el responsable del pago al **Establecimiento** de las operaciones efectuadas con las **Tarjetas** que cumplan con los requisitos contenidos en este instrumento y la normativa aplicable.

8.2.- El valor total de las operaciones, deducida la Tarifa pactada, será pagado por **Transbank** al **Establecimiento** de acuerdo al programa de pago que más adelante se establece.

8.3.- Las partes acuerdan que los pagos de las operaciones se efectuarán mediante abono en la cuenta bancaria indicada por el **Establecimiento**. Cualquier otra modalidad requerirá ser pactada expresamente entre las partes, a través del mecanismo escrito o electrónico que dé cuenta de ello.

9.- OPERACIONES CON LAS TARJETAS

9.1.- Las operaciones con las **Tarjetas** podrán ser presenciales o no presenciales, siendo las primeras aquellas en que, al momento de efectuarse la operación, se encuentra físicamente la **Tarjeta** y su usuario. Respecto de las no presenciales, además de regirse por lo establecido en este instrumento en lo que les fuere aplicable, se regirán por las condiciones especiales establecidas en los Anexos o documentos complementarios correspondientes.

9.2.- El **Establecimiento** suministrará a los titulares o usuarios de **Tarjetas** que opere **Transbank**, sean ellas emitidas en Chile o en el extranjero con validez en Chile, los bienes y/o servicios propios de la actividad del **Establecimiento** señalado por éste en la **Solicitud**, aceptando como reconocimiento de la obligación de pago de los mismos, (i) la firma de un vale o comprobante de la operación con Tarjetas de Crédito, físico o virtual, por parte del titular de ella, en adelante operaciones “Con Firma”, o (ii) la autenticación por el Emisor de la clave secreta del titular de la **Tarjeta**, en adelante operaciones “Con Clave”. Estas operaciones deben efectuarse de acuerdo a las condiciones que se establecen en este instrumento y documentos complementarios. El Sistema de Ventas le indicará al **Establecimiento** si la operación requiere de firma o clave.

9.3.- Al momento de efectuar una operación con **Tarjeta**, el **Establecimiento** deberá obtener por su monto total la autorización de **Transbank** utilizando el Sistema de Venta con que opera. Esta autorización comprende que la **Tarjeta** respectiva se encuentra vigente y cuenta con fondos suficientes para cargar en ella la transacción y no implica un reconocimiento a que el **Establecimiento** ha dado cumplimiento a los demás requisitos establecidos en este instrumento, especialmente tratándose de transacciones no presenciales.

9.4.- En las operaciones presenciales el titular de la **Tarjeta** efectuará el pago al **Establecimiento** presentando su **Tarjeta**, debiendo el **Establecimiento** comprobar que ésta sea de una marca sujeta a este Contrato o sus modificaciones y que la operación cumpla con los respectivos procedimientos de venta y las normas de seguridad establecidas o que establezca **Transbank**.

9.5.- Para poder efectuar operaciones presenciales con las **Tarjetas** sujetas al presente Contrato y para exigir el pago de ellas, el **Establecimiento** deberá cumplir adicionalmente con los siguientes requisitos:

Operaciones Con Firma (sólo Tarjetas de Crédito):

- a) Verificar que la Tarjeta respectiva corresponde al titular individualizado en ella, mediante la identificación plena del mismo, a través de la exhibición de su Cédula de Identidad si fuese chileno o su Cédula de Extranjero, Pasaporte u otro documento idóneo si fuese extranjero, siempre que contenga la firma del titular. Deberá dejarse constancia escrita en el Vale de Venta, físico o virtual, del número del documento de identificación presentado.
- b) Ingresar el monto de la respectiva operación y luego operar la **Tarjeta**, ya sea a través de la lectura de la banda magnética o del chip en el terminal de autorización y captura electrónica con lo cual se transmitirá a **Transbank**, la cual la autorizará o rechazará.

- c) Exigir al titular la firma del Vale de Venta, físico o virtual, destinado a hacer constar la obligación de éste con motivo de la adquisición efectuada o del servicio pactado. Dicho vale deberá ser suscrito por el titular en presencia de un representante autorizado del **Establecimiento**. El **Establecimiento** acepta en este acto que quien celebra la venta u operación en el **Establecimiento**, por el **Establecimiento**, es su representante autorizado para los efectos de verificar la firma del Titular con la exhibida en la Cédula, Pasaporte o documento idóneo, las que deberán ser similares.

Operaciones Con Clave: Ingresar el monto de la respectiva operación y operar la **Tarjeta**, ya sea a través de la lectura de la banda magnética o del chip en el terminal de autorización y captura electrónica, debiendo a continuación el titular o usuario validar el monto e ingresar su clave secreta, con lo cual se transmitirá la operación a **Transbank**, la cual la autorizará o rechazará.

9.6.- En el evento de que la **Tarjeta** esté dotada de chip y el terminal cuente con dispositivo operativo para su lectura, el **Establecimiento** solo podrá cursar las operaciones mediante lectura de chip, y si las cursare en otra modalidad, como es lectura de banda magnética, corresponderá a una operación incorrectamente cursada por el **Establecimiento**.

9.7.- Cualquier operación efectuada por el **Establecimiento** con las **Tarjetas**, deberá cumplir con todos los requisitos mencionados en este Contrato, siendo el incumplimiento de cualquiera de dichos requisitos causal suficiente para que la respectiva operación pueda ser rechazada y no pagada por **Transbank**. No obstante, las partes podrán en documentos complementarios pactar la omisión o modificación de los requisitos recién descritos, sujetándose las operaciones respectivas y sus efectos a lo que en cada caso se acuerde.

9.8.- Las partes acuerdan que el **Establecimiento** con las Tarjetas de Crédito emitidas en Chile efectuará a solicitud de los titulares, operaciones en la modalidad denominada "Cuotas Normales", las que serán pagadas al **Establecimiento** en la misma forma y oportunidad que las demás operaciones. Además, si se pacta en la **Solicitud**, podrá también el **Establecimiento** efectuar operaciones en otras modalidades de pago en cuotas, las que se regularán en el **Capítulo IV** de este documento denominado "**PAGO EN CUOTAS CON TARJETAS DE CRÉDITO**".

10.- RESGUARDO Y SEGURIDAD DEL SISTEMA

10.1.- Con el fin de lograr el adecuado funcionamiento del sistema y con el objeto de evitar usos ilegítimos o fraudulentos de las **Tarjetas**, el **Establecimiento** se obliga, a su solo cargo, a instruir y capacitar a su personal y dependientes sobre la operatoria y manejo del mismo, especialmente del(los) Sistema(s) de Ventas, así como de las obligaciones asumidas en este Contrato y sus Anexos, especialmente en cuanto a los requisitos que deben cumplirse en la aceptación de las **Tarjetas** y en la operación y conservación del equipamiento o programas computacionales que **Transbank** provea.

10.2.- Tratándose de instalaciones, retiros, reparaciones y/o intervenciones de equipamientos y/o programas computacionales necesarios para la operación del sistema de **Tarjetas** en el **Establecimiento** o en sus sistemas, será responsabilidad de éste verificar las credenciales de Transbank de la persona respectiva. En caso de duda deberá impedir su acceso hasta que a través de los canales habilitados de Transbank se confirme que se trata de personal autorizado.

10.3.- Con la excepción de productos diseñados especialmente al efecto por **Transbank**, como la devolución de vuelto (y cuando dicho servicio haya sido pactado con el **Establecimiento**), queda expresamente prohibido al **Establecimiento** permitir que se utilice la **Tarjeta** para obtener dinero en efectivo, préstamos, cambiar cheques u otros documentos o garantizar con Vales de Venta obligaciones de los titulares de las **Tarjetas** distintas al pago de un bien o servicio, sean ellas presentes, futuras o eventuales, así como realizar averiguaciones de vigencia y/o disponibilidad de fondos de las **Tarjetas** que no se deriven en una operación de pago. El **Establecimiento** se obliga a que, en ningún caso ofrecerá al titular de la **Tarjeta**, ni aceptará de éste, proposiciones que busquen modificar la operación propia del sistema. El sistema establecido en este Contrato sólo podrá utilizarse para el pago de ventas o servicios respecto de los cuales hubiere nacido la obligación de pago del titular, salvo que se haya contratado algún servicio (como el de devolución de vuelto) que por su propia naturaleza estableciera una excepción a lo anterior.

10.4.- El **Establecimiento** intentará, utilizando medios pacíficos y razonables, retener y entregar a **Transbank** cualquier **Tarjeta** que se le presente y de la cual el **Establecimiento** tenga conocimiento que el Emisor de la **Tarjeta** haya instruido su retención, informando de inmediato a **Transbank** sobre ello y procediendo a anular la **Tarjeta** cortando su parte superior izquierda.

10.5.- El **Establecimiento** se compromete a tomar las medidas de seguridad necesarias a efectos de que la información de las operaciones que realiza con las **Tarjetas** esté correctamente protegida y no podrá tener otro destino que el pactado en este Contrato, lo que implica imposibilitar el acceso a terceros ajenos sin autorización por escrito de **Transbank**. Se deja constancia que la información contenida en las **Tarjetas** es de propiedad de los respectivos Emisores y es de carácter confidencial, quedando expresamente prohibido el almacenamiento de los datos contenidos en su anverso y reverso, incluidos los que componen la banda magnética de ella, chip u otros similares. Sin perjuicio de la responsabilidad general del cumplimiento del Contrato se hace especial énfasis en que el **Establecimiento** es responsable ante **Transbank**, y los terceros que correspondieran, por los perjuicios derivados del incumplimiento de lo pactado en este párrafo.

10.6.- El **Establecimiento** acepta además la facultad de **Transbank**, o de quien ésta designe, de realizar las revisiones que sean razonablemente necesarias para verificar el efectivo cumplimiento de las obligaciones dispuestas en este Contrato y también se compromete a dar respuesta fidedigna a las consultas sobre calidad de servicio que le requiera **Transbank** con ese mismo fin.

10.7.- En caso de que operaciones con **Tarjetas** efectuadas en el **Establecimiento** fueren objetadas en forma reiterada por incumplimiento de los requisitos dispuestos en este Contrato y/o en sus documentos complementarios, las partes acuerdan que ello se considerará un incumplimiento grave de este Contrato por parte del **Establecimiento**.

10.8.- Las partes acuerdan que por motivos fundados de seguridad o de estabilidad del sistema de **Tarjetas**, que serán comunicados por escrito o por medios electrónicos al **Establecimiento**, **Transbank** podrá instruir restricciones, prohibiciones o suspensiones temporales a la aceptación de las **Tarjetas**.

10.9.- Normas PCI-DSS

- Considerando que **Transbank** es una Operadora de Sistemas de Tarjetas de Pago y en tal calidad está sujeta a las normativas reglamentarias e instrucciones del Banco Central de Chile

y de la Comisión para el Mercado Financiero, así como a la fiscalización de esta última entidad.

- Considerando a su vez que **Transbank** presta servicios de operación de **Tarjetas** al amparo de las regulaciones de las Asociaciones Internacionales de Pagos o Marcas (v.gr. Visa, Mastercard, American Express u otras operadas por Transbank), debiendo al efecto cumplir los estándares y/o exigencias que tales organizaciones disponen, especialmente aquellas relacionadas con la gestión de los riesgos, la prevención del fraude y la seguridad, así como mantener una Política de Seguridad de la Información.
- Considerando que en el contexto anotado **Transbank** debe adherir a las prácticas internacionales, así como a las Normas de Seguridad de Datos de la Industria de Tarjetas de Pago, en adelante también denominadas las Normas PCI-DSS (*Payment Card Industry–Data Security Standard*. Normativas pronunciadas por PCI Security Standards Council, LLC y contenidas en https://www.pcisecuritystandards.org/security_standards/documents.php) y otras normativas que le sean aplicables a Transbank, destinadas a que las diversas entidades que intervienen en los sistemas electrónicos de medios de pago (Emisores, operadores, establecimientos comerciales, proveedores, etc.) operen en redes seguras y protegiendo los datos sensibles asociados a las **Tarjetas** y a las operaciones que se efectúen con ellas.
- Considerando que las regulaciones de las Marcas contemplan que las mismas deben hacerse exigibles a los establecimientos comerciales o entidades que guarden, transmiten y/o procesen datos contenidos en las **Tarjetas**, o que pudieran llegar a guardarlos, transmitirlos o procesarlos.

En atención a que el **Establecimiento** guarda, transmite o procesa datos contenidos en las **Tarjetas** o pudiere llegar a guardarlos, transmitirlos o procesarlos, deberá dar cumplimiento y les serán aplicables las siguientes disposiciones, obligándose el **Establecimiento** a darles cabal y oportuno cumplimiento:

a) Será responsabilidad del **Establecimiento** adoptar las acciones que fueren conducentes a proteger y garantizar la confidencialidad e integridad de la información de las transacciones con las **Tarjetas**, especialmente, si fuere del caso, entre sus puntos de venta y sus sistemas, debiendo en todo caso ser transmitidas mediante líneas seguras.

b) Los datos contenidos en las **Tarjetas** son estrictamente reservados y confidenciales, por lo que el **Establecimiento** se obliga a resguardar tal reserva y confidencialidad, y a utilizarlos exclusivamente en su relación con **Transbank** para los fines que con ésta tuviere pactados. En caso de terminación del presente Contrato, la obligación del **Establecimiento** de reserva y confidencialidad se mantendrá vigente.

c) El **Establecimiento** declara conocer, aceptar y adherir, en lo que le fuere aplicable, a las Normas PCI-DSS vigentes, así como a sus actualizaciones, asumiendo su responsabilidad por su cumplimiento y por la seguridad de los datos contenidos en las **Tarjetas**.

d) El **Establecimiento** declara conocer y aceptar de las reglas, normativas, reglamentos o políticas de las Marcas, en adelante las “Reglas de las Marcas” o simplemente las “Reglas”, las que se encuentran disponibles en sus páginas web www.visa.com, www.mastercard.com, www.americanexpress.com o las páginas web de las Marcas que opere Transbank, las que pueden variar de tiempo en tiempo por decisión de Las Marcas .

El **Establecimiento** remitirá a **Transbank** los certificados o informes que se le soliciten y que acrediten el cumplimiento con dichas Reglas

El **Establecimiento** se obliga a entregar en forma veraz, suficiente y oportuna información de su

entidad, sus socios o accionistas, sus ejecutivos, de su actividad, número de transacciones o cualquier otra información que requieran las Reglas de Las Marcas.

En el evento de que el informe contenga incumplimientos, objeciones, observaciones o recomendaciones, el **Establecimiento** desarrollará un plan destinado a la superación de las mismas.

e) En el evento de que los servidores web del **Establecimiento** participen en el flujo transaccional de **Tarjetas**, se obliga realizar un escaneo trimestral de seguridad de los mismos, mediante una herramienta ASV (Approved Scan Vendor) por una entidad externa certificada. El resultado de cada reporte deberá ser de aprobación ("PASS").

f) El **Establecimiento** autoriza a **Transbank** para examinar, revisar y auditar el cumplimiento de las Normas PCI- DSS sea a través de revisiones periódicas de la documentación e información del **Establecimiento**; visitas a sus dependencias y revisiones de sus equipamientos; dar respuesta a cuestionarios, encuestas de calidad de servicio u otras solicitudes de información y, en general, mediante otras acciones razonables destinadas al objetivo anotado. Las revisiones y/o visitas podrán efectuarse en cualquier tiempo, en días y horas hábiles y con un aviso previo de a lo menos 48 horas y podrán ser ejecutadas directamente por personal de **Transbank** o por uno o más terceros que ésta designe, incluyendo revisiones o visitas de instituciones fiscalizadoras como la Comisión para el Mercado Financiero o las Asociaciones Internacionales de Pagos. Lo dispuesto en este numeral subsistirá después del término del presente Contrato por un período de dos años o aquel plazo mayor que determinen las Reglas de las Marcas.

g) En el evento de que el **Establecimiento** detectare que no está dando cabal cumplimiento a las Normas PCI-DSS y/o que de cualquier forma se hubiere comprometido la seguridad de los datos contenidos en las **Tarjetas** o exista riesgo de compromiso de éstos, se obliga a notificar de ello inmediatamente y por escrito o por medios electrónicos a **Transbank**, indicando en qué consiste el incumplimiento y/o el compromiso o riesgo de compromiso, así como los plazos y forma en que lo subsanará, obligándose además a requerir a una empresa de las indicadas en la letra d) precedente o las que éstas designen un informe acerca de la situación.

h) Sin perjuicio de los demás derechos establecidos en la ley, el no cumplimiento por parte del **Establecimiento** de una o más de las disposiciones antes señaladas o que de cualquier forma se hubiere comprometido la seguridad de los datos contenidos en las **Tarjetas** o hubiere riesgo de compromiso, faculta a **Transbank** a:

- Suspender la operación de los sistemas de **Tarjetas** por el tiempo que dure el incumplimiento, y/o,
- Poner unilateralmente término anticipado a este Contrato, ipso facto y de pleno derecho, sin responsabilidad alguna para **Transbank**.

Adicionalmente, en este caso el **Establecimiento** se obliga a reembolsar a **Transbank** los gastos, daños o perjuicios que se deriven de tal incumplimiento, incluidas multas o mayores costos o tarifas que **Transbank** deba asumir, especialmente ante las Asociaciones Internacionales de Pagos.

i) Tratándose de datos contenidos en las **Tarjetas** que el **Establecimiento** ya mantuviere guardados, les serán plenamente aplicable a tales datos lo dispuesto en las disposiciones anteriores.

11.- COMUNICACIONES POR INTERNET y CALL CENTER

11.1 Transbank en su página web (www.transbank.cl) ha habilitado una funcionalidad que permite al **Establecimiento** mediante Internet acceder a información relacionada con este Contrato y efectuar notificaciones entre las partes. Para dichos efectos se le asignará una clave secreta o password, la

cual sólo será conocida por el **Establecimiento**, el que en este acto se constituye en único responsable de la debida utilización de tal clave, de su custodia y de las operaciones que mediante ella se ejecuten, el cual bajo su exclusiva responsabilidad podrá darla a conocer a las personas que razonable y prudencialmente estime conveniente. Para la entrega de la mencionada clave y la operación de este sistema, en la **Solicitud** el **Establecimiento** debe designar un Administrador, el que será un usuario avanzado para todos los efectos legales a que haya lugar.

El **Establecimiento** acepta que serán plenamente válidas las notificaciones, comunicaciones y operaciones habilitadas en esta funcionalidad que se efectúen entre las partes por este medio a la casilla electrónica asignada o a la dirección de correo electrónica designada, especialmente en lo referido a información de servicios, Tarifas, cobros, liquidaciones y facturación electrónica de las operaciones, contratación de nuevos productos o servicios especiales, terminación de contratos o Anexos, actualización de datos del **Establecimiento**, requerimientos de documentos, equipamientos, servicios o insumos, anulaciones de operaciones y solicitudes de contacto. Será responsabilidad del **Establecimiento** acceder permanentemente a la casilla electrónica asignada o a la dirección de correo electrónica designada.

11.2 El **Establecimiento** acepta desde ya que se puedan conocer y contratar servicios especiales de **Transbank** por todos sus canales habilitados, entre ellos: por internet (portal privado), vía Call Center, la aplicación apptransbank y por sus ejecutivos comerciales a través de cualquier vía escrita o electrónica.

El **Establecimiento** autoriza desde ya a Transbank para grabar y guardar las conversaciones sostenidas en el **Call Center** o comunicaciones enviadas o recibidas por internet como medio de prueba que acredite su consentimiento respecto a los actos o contratos acordados por su intermedio.

12.- PROGRAMA DE PAGOS O ABONOS, LIQUIDACIÓN Y FACTURACIÓN

12.1.- El programa de pagos o abonos al **Establecimiento** de las operaciones con Tarjetas de Crédito, descontada la Tarifa, el Impuesto al Valor Agregado y los demás montos autorizados por éste, será el que el **Establecimiento** indique en la **Solicitud**. Respecto de las Tarjetas de Débito y de Prepago, las operaciones serán pagadas a más tardar al día subsiguiente de su realización. Las partes acuerdan que, para efectos del pago de las operaciones, aquellas cursadas después de las 14:00 de un día, son operaciones que se consideran del día siguiente. En caso de que el día de la operación o el día de pago o abono fuere inhábil bancario, éstos se correrán al día hábil bancario siguiente más próximo. Lo anterior es sin perjuicio que las partes pacten otro programa de pagos o abonos.

12.2.- El título que habilita al **Establecimiento** para exigir a **Transbank** el pago de las operaciones efectuadas con **Tarjetas** sujetas al presente Contrato, será el comprobante de venta original emitido por los terminales respectivos o el comprobante virtual en su caso, el cual deberá ser concordante con la información del registro de las operaciones que **Transbank** mantiene. En caso de divergencia entre el comprobante y registro señalado, primará el contenido de este último mientras se soluciona la referida divergencia.

12.3.- Las partes acuerdan que **Transbank** descontará de los valores a pagar al **Establecimiento** cualquier impuesto que afecte las operaciones con **Tarjetas** y que en conformidad a la ley u orden judicial o administrativa deba retener, o bien cualquier otro valor que el **Establecimiento** haya

expresamente autorizado o cualquier deuda que éste mantenga con **Transbank**.

12.4.- Son de cargo del **Establecimiento** los impuestos directos, indirectos, fiscales o municipales, así como cualquier otro que se genere por concepto de ventas, servicios y publicidad o propaganda en general.

12.5.- Transbank, a lo menos mensualmente, practicará liquidaciones de las operaciones efectuadas con **Tarjetas** en el **Establecimiento** y/o de sus abonos para los efectos de que éste realice con la misma periodicidad la conciliación de las operaciones con **Tarjetas**. Estas liquidaciones serán puestas a disposición del **Establecimiento** en el sistema descrito precedentemente en este instrumento referido a Información por Internet, siendo de exclusiva responsabilidad del **Establecimiento** su oportuno rescate y revisión. En el evento de que en dichas liquidaciones se omitiesen operaciones y/o abonos realizados en el período respectivo, se contengan retenciones, descuentos u otros cargos erróneos o bien existiesen diferencias, el **Establecimiento** deberá notificarlas a **Transbank** efectuando el reclamo o consulta por escrito, sea mediante carta remitida al domicilio de **Transbank** o mediante el sistema de Información por Internet, en un plazo de 30 días corridos contados desde el ingreso de la liquidación en el sistema señalado, transcurrido el cual ésta se entenderá aprobada por el **Establecimiento**. En el evento que el **Establecimiento** no pudiese acceder a una liquidación, deberá requerirla directamente a **Transbank** por cualquier canal de atención que ésta tuviere disponible.

12.6.- Por los cobros que se deriven de este Contrato **Transbank** podrá emitir las facturas en forma electrónica, lo cual es aceptado por el **Establecimiento**.

12.7.- Transbank podrá, una vez efectuado el pago de una operación al **Establecimiento**, exigir el reembolso íntegro del mismo, cuando detecte con posterioridad que éste no ha dado cumplimiento a uno o más de los requisitos y/o condiciones contenidos en este instrumento o sus documentos complementarios para exigir el pago, quedando **Transbank** facultada desde ya, para descontar el valor respectivo de cualquier abono o pago posterior que debiese efectuar al **Establecimiento** o efectuar el cobro directamente. La misma facultad existirá en el evento que **Transbank** efectúe un pago indebido o en exceso al **Establecimiento**.

12.8.- Respecto de las Tarjetas de Crédito y Débito, el **Establecimiento** podrá requerir a **Transbank** anulaciones de operaciones, las que serán descontadas de cualquier abono de operaciones que **Transbank** debiera efectuar al **Establecimiento**. **Transbank** podrá denegar anulaciones o reversas, especialmente en aquellos casos en que no existieren operaciones pendientes de abono al **Establecimiento**.

12.10.- Tratándose de servicios pagados con las **Tarjetas** anticipadamente a su prestación y que no fueren prestados por el **Establecimiento** o existan antecedentes fundados como insolvencia, iliquidez, quiebra, fraude, imposibilidad física o hechos público y notorios que hagan prever que ellos no lo serán, por cualquier circunstancia, o bienes no entregados por éste o que existan antecedentes fundados que no lo serán, **Transbank** podrá no pagar estas operaciones o, si las hubiere pagado, descontar dicho pago de cualquier abono o pago posterior que debiese efectuar al **Establecimiento**, o efectuar el cobro directamente.

12.11.- Tratándose de operaciones en que el **Establecimiento** no hubiere dado cumplimiento a uno

o más de los requisitos de venta con **Tarjetas** correspondientes y que en definitiva, una vez finalizados todos los procesos de disputa o controversia respectivos, el monto de la misma fuere de igual forma asumido por el respectivo Emisor, **Transbank** pagará las mismas al **Establecimiento**.

13.- DISPOSICIONES GENERALES

13.1.- Las **Tarjetas** no pueden utilizarse para efectuar operaciones distintas a aquéllas que son propias de la actividad económica del **Establecimiento** consignado en la **Solicitud**. Es de responsabilidad del **Establecimiento** mantener actualizada su actividad económica en los registros de **Transbank**, la cual podrá efectuar las revisiones y reclasificaciones justificadas que correspondan a la realidad de las actividades del Establecimiento. **Transbank** por sí o por limitaciones o prohibiciones impuestas por las autoridades o por la Marcas Internacionales, podrá restringir o eliminar la afiliación al sistema de **Tarjetas** de determinadas actividades o **Establecimientos**.

13.2.- Las operaciones con las **Tarjetas** serán registradas sólo en vales o comprobantes de la operación, físicos o virtuales, en adelante Vales de Venta, proporcionados o aprobados por **Transbank**.

13.3.- Las operaciones con las **Tarjetas** deberán efectuarse en moneda de curso legal en Chile, a menos que la normativa chilena permita efectuarla en moneda extranjera y el sistema establecido en este instrumento solo podrá ser utilizado por el **Establecimiento** para el pago de operaciones efectuadas por su titular y éste, el cual no podrá realizar operaciones con **Tarjetas** que no se hayan originado como resultado de un acto realizado directamente con su titular. En consecuencia, constituye una infracción grave al presente Contrato por parte del **Establecimiento**, si por su intermedio se cursan operaciones de otros establecimientos o entidades.

13.4.- En el evento de que **Transbank** pague operaciones efectuadas por el **Establecimiento** sin cumplir los requisitos y/o procedimientos establecidos en este Contrato, sus anexos o documentos complementarios, ello no significará una modificación o anulación de tales requisitos y/o procedimientos o una renuncia de **Transbank** a invocarlos.

13.5.- Por exigencias de las Marcas, el **Establecimiento** cobrará a los titulares de **Tarjetas** como máximo los mismos precios que de contado cobra al público en general, incluidos los impuestos respectivos, sin recargo de ninguna especie, aún tratándose de mercaderías y/o servicios que gocen de descuentos especiales, sea por promociones, ofertas, liquidaciones, ventas de saldos o de segunda selección, días de descuentos, etcétera.

13.6.- Por exigencias de las Marcas, el **Establecimiento** no discriminará respecto de los titulares de **Tarjetas** o sus Emisores por ninguna causa o motivo fundado en el hecho de la utilización de éstas. Especialmente, el **Establecimiento** se obliga a no establecer procedimientos o modalidades de venta que puedan implicar una discriminación respecto de la aceptación de las **Tarjetas** frente a otros medios de pago, tales como dinero en efectivo o cheques. Ello, sin perjuicio del derecho del **Establecimiento** a afiliarse o desafiliarse de una o más Marcas según su conveniencia, en los términos de este Contrato.

13.7.- Cualquier controversia o dificultad entre el **Establecimiento** y el titular de la **Tarjeta** relacionada con la calidad, cantidad, precio, oportunidad o cualquier característica de la venta

efectuado o del servicio prestado, deberá ser resuelta directamente entre esas partes, sin intervención ni responsabilidad alguna de **Transbank**, de los Emisores o de las Marcas.

13.8.- El **Establecimiento** se obliga a conservar los Vales de Venta emitidos, sean físicos o virtuales, por un período mínimo de un año, contado desde la fecha de la respectiva operación. **Transbank** dentro del plazo recién indicado podrá solicitar al **Establecimiento** la entrega o envío de Vales de Venta, y si frente a tal solicitud éste no los entregare dentro de los cinco días hábiles siguientes, o no reune alguno de los requisitos señalados precedentemente, autoriza desde ya a **Transbank** para descontar de cualquier pago posterior, el monto de la operación de que se trate.

13.9.- A fin de que los titulares puedan identificar en el **Establecimiento** la aceptación de las **Tarjetas** como medio de pago, el **Establecimiento** deberá exhibir en sus locales, puntos de venta y canales de comercialización los autoadhesivos, displays, folletos y elementos de publicidad, propaganda y/o promoción que le proporcionen **Transbank** o las Marcas según el caso. Asimismo, acepta desde ya que su nombre, razón social o denominación sea utilizada por **Transbank** en avisos, folletos, revistas y otros elementos de publicidad o propaganda sin cargo alguno y autoriza para que pueda comunicar por los medios que estime conveniente que el **Establecimiento** se encuentra incorporado al sistema de **Tarjetas** operado por **Transbank**.

13.10.- El **Establecimiento** autoriza a **Transbank** para que, por intermedio del Sistema de Ventas acordado, envíe información relacionada con las **Tarjetas** a los titulares de ellas que estuvieren efectuando una operación en el **Establecimiento** (por ejemplo, sobrecargo a los titulares por transacciones de Tarjetas emitidas en el extranjero, normas de uso o seguridad, participación o premiación en concursos o sorteos, etcétera).

13.11.- El **Establecimiento** acepta y autoriza expresamente a **Transbank** para obtener, almacenar, utilizar, cruzar y tratar la información asociada a la ejecución de este Contrato, para los fines de proveerle al **Establecimiento** información sobre sus operaciones de Tarjetas y ofrecerle servicios y productos opcionales o enviarle comunicaciones publicitarias o promocionales, a través de mensajes de texto, correos electrónicos u otro soporte similar. Asimismo, **Transbank**, en cumplimiento a las obligaciones contractuales y requerimientos operacionales de las Marcas o de terceros autorizados (como Banco Central, Comisión para el Mercado Financiero, Servicio de Impuestos Internos, emisores de tarjetas respecto de las operaciones de tarjetas por ellos emitidas u otras entidades calificadas etc) podrá estar en la situación de comunicar y/o transferir total o parcialmente dicha información, a cualquier título y en el momento, forma y condiciones que estime pertinente; toda circunstancia que el **Establecimiento** declara aceptar y autorizar expresamente en los términos de la Ley N°19.628 sobre Protección de la Vida Privada o en la ley o norma de otro tipo que en el futuro la reemplace.

13.12.- **Transbank**, dentro de las condiciones del presente Contrato y sin que ello signifique su modificación, podrá emitir manuales, instrucciones o normas operacionales destinadas a complementar el sistema establecido en este instrumento o destinadas a adoptar acciones o mecanismos de seguridad o resguardo adicionales en las operaciones para evitar usos indebidos o fraudulentos de las **Tarjetas**. Dichas normas podrán contenerse en boletines, cartas, folletos, Vales de Venta, correos electrónicos o cualquier otro medio escrito o electrónico emanado de **Transbank** y que dé cuenta de ello.

13.13.- Las partes acuerdan que, tratándose de modificaciones o actualizaciones del presente

Contrato, así como la contratación de nuevos productos y/o servicios, **Transbank** podrá utilizar medios tecnológicos, electrónicos, telefónicos, suscripción de aceptación de términos y condiciones en el portal privado o en los teléfonos celulares autorizados o cualquier otro que resulte apto para la aceptación expresa por parte del **Establecimiento** de las respectivas condiciones de contratación.

Asimismo, las partes acuerdan que, tratándose de notificaciones o avisos derivados de la ejecución del presente contrato o de su terminación, podrán efectuarse mediante carta certificada o con certificación de recepción, por correo electrónico, llamadas telefónicas desde o hacia el Call Center o mediante el sistema de información por Internet descrito precedentemente o por cualquier otro medio, físico o tecnológico, en que quede constancia del respectivo aviso o notificación.

13.14.- El **Establecimiento** podrá ceder total o parcialmente el presente Contrato y/o cualquiera de los derechos que de él puedan emanar, siempre que cuente con la debida autorización de **Transbank**. El presente Contrato podrá ser cedido total o parcialmente por **Transbank** a entidades que hayan sido debidamente autorizadas por la autoridad competente, para la prestación de los servicios contenidos en este instrumento, con la debida notificación al **Establecimiento**.

13.15.- El incumplimiento o infracción de cualquiera de las obligaciones que emanan para las partes del presente instrumento o sus modificaciones, faculta a la parte diligente para que ponga término a éste en forma inmediata o suspenda su ejecución. Dicho término o suspensión producirá todos sus efectos desde la fecha del envío de la comunicación en tal sentido. Especialmente serán causales para la terminación o la suspensión total o parcial de este Contrato por parte de **Transbank**: la entrega de información no fidedigna; la no ejecución de transacciones con las **Tarjetas** por un período de a lo menos siete días; el no pago oportuno de la Tarifa u otros cargos; la negativa a recibir las **Tarjetas** como medio de pago o la discriminación respecto de otros medios de pago; la utilización de las **Tarjetas** para fines distintos al pago de un bien o servicio; cursar por el **Establecimiento** operaciones que correspondan a otros establecimientos o entidades; la sospecha de compromiso de seguridad o estabilidad del sistema de **Tarjetas**; por no cumplir las Reglas de las Marcas o por requerimiento de alguna de las asociaciones internacionales de los medios de pago o por haber sido condenado o estar siendo investigado el **Establecimiento** o sus representantes, apoderados, ejecutivos o socios, por los delitos asociados a la Ley 19.913 referida al lavado y blanqueo de activos, a la Ley 20.393 referida a la responsabilidad penal de las personas jurídicas o por los delitos de estafas y otros engaños, o delitos informáticos cualquiera sea su naturaleza, o cualquier delito que diga relación con medios de pago. Tratándose de una suspensión, si la causal fuere solucionada, se restaurará la ejecución del Contrato a más tardar dentro de los cinco días hábiles siguientes.

13.16.- **Transbank** deberá contar con planes de continuidad de sus servicios frente a interrupciones inesperadas y de contingencia ante desastres. Estos planes deben procurar la debida continuidad en la prestación de los servicios, en especial ante catástrofes o eventos de fuerza mayor o caso fortuito. En caso de que **Transbank** no contare con los planes anotados, el **Establecimiento** queda facultado para poner término anticipado e ipso facto a este Contrato. En caso de que el incumplimiento por parte de **Transbank** de esta obligación devengare alguna compensación para el **Establecimiento**, se estará lo dispuesto en el numeral siguiente.

Las partes acuerdan que quedan exentas de toda responsabilidad y liberadas del cumplimiento de sus obligaciones, si por razones de caso fortuito o fuerza mayor tales como sismos, cortes de energía eléctrica y/o del servicio telefónico y/o de líneas de transmisión de datos, intervenciones de

redes por parte de terceros, no funcionamiento de redes públicas y/o privadas, actos terroristas, huelgas, paralización de actividades, pandemias, actos de autoridad, u otros similares; no se pudiere mantener en funcionamiento u operativo el sistema de **Tarjetas** acordado.

13.17.- En el evento de que alguna de las partes sufre algún daño o perjuicio derivado del incumplimiento de este Contrato, acuerdan que la responsabilidad de la parte incumplidora quedará limitada al equivalente a las Tarifas pagadas por el **Establecimiento** en un período de doce meses anteriores a la interposición de la acción judicial respectiva.

13.18.- Serán de cargo del **Establecimiento** los costos, cargos, multas o indemnizaciones que cursen las respectivas Marcas o asociaciones internacionales de los medios de pago derivados del incumplimiento o infracción de alguna obligación de este Contrato o de las Reglas de las Marcas, sea por actos u omisiones del **Establecimiento** o de cualquiera de sus dependientes.

13.19.- El **Establecimiento** no será responsable por el uso indebido o fraudulento de las **Tarjetas**, salvo que no hubiere dado cumplimiento a sus obligaciones contenidas en este contrato o no hubiere actuado con la debida diligencia en su ejecución. En este sentido, de acuerdo a este Contrato, el **Establecimiento** debe capacitar a su personal y adoptar las medidas de resguardo y custodia de los implementos para efectuar operaciones con **Tarjetas**.

13.20.- En virtud de lo dispuesto en la Ley N° 20.393 que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas **Transbank** implementó un Modelo de Prevención de Delitos, en adelante "MPD", el cual está destinado a evitar la comisión de los delitos señalados en la mencionada ley por parte de sus trabajadores y prestadores de servicio y contempla:

- La existencia de un Encargado de Prevención de Delitos.
- La identificación de las actividades o procesos, sean habituales o esporádicos, en cuyo contexto se genere o incremente el riesgo de comisión de los delitos mencionados en la Ley 20.393.
- El establecimiento de protocolos, reglas y procedimientos específicos que permitan a las personas que intervengan en las actividades o procesos indicados en el literal anterior, programar y ejecutar sus tareas o labores de una manera que prevenga la comisión de los mencionados delitos.
- La identificación de los procedimientos de administración y auditoría de los recursos financieros que permitan prevenir su utilización en los delitos señalados.
- La existencia de sanciones administrativas internas, así como de procedimientos de denuncia o persecución de responsabilidades pecuniarias en contra de las personas que incumplan el sistema de prevención de delitos.

Transbank gestionará aquellas situaciones en las que pueda configurarse su responsabilidad penal como persona jurídica o alguno de los delitos a que se refiere la ley 20.393 de acuerdo a lo que su MPD establece. **Transbank** entregará al **Establecimiento** el documento de difusión de su MPD a solicitud de este último.

13.21.- En el evento de que se ponga término al presente Contrato, el **Establecimiento** procederá a devolver a **Transbank** toda la documentación y materiales de operación que haya recibido en relación con este Contrato, siendo responsable por cualquier formulario, Vale de Venta, equipamiento, programa computacional, comprobante o documento que retenga indebidamente en su poder. También el **Establecimiento** se compromete a retirar de sus locales, puntos de venta, páginas web, redes sociales, etc., todo aviso o material que haga referencia al sistema de **Tarjetas**

operado por **Transbank**.

13.22.- Este Contrato reemplaza cualquier otro acuerdo o convención celebrado con anterioridad entre las partes sobre las materias que aquí se tratan. En el evento de que, con anterioridad a la fecha del Contrato, las partes hubieren suscrito anexos a los Contratos de Afiliación para la aceptación de las **Tarjetas**, acuerdan que tales instrumentos se mantendrán vigentes y serán integrantes de este Contrato, en la medida que no fueren modificados o dejados sin efecto por el presente instrumento o sus Anexos.

14.- CAPITULO II. DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE RED Y COMODATO

14.1.- Transbank ha creado, implementado y es propietaria de una red y sistema de transmisión electrónica para autorización y captura de transacciones, denominada Red de Transbank, en que se utilice en el **Establecimiento** como medio de pago las **Tarjetas** o respecto de aquellas con las cuales tenga convenio para este servicio. Sin perjuicio de lo indicado, mediante este sistema, **Transbank** podrá habilitar operaciones distintas a las señaladas, las que serán debidamente informadas al **Establecimiento** y aprobadas por éste por los distintos canales habilitados de Transbank.

14.2.- Por el presente Contrato, **Transbank** se obliga a otorgar el servicio de red y de autorización y captura electrónica de transacciones efectuadas con **Tarjetas**, comprometiéndose el **Establecimiento** a utilizar el servicio en todas y cada una de las ventas y prestaciones en que se emplee como medio de pago alguna de las **Tarjetas**, y a pagar a **Transbank** por la prestación del servicio contratado.

14.3.- Para el otorgamiento del servicio señalado o los demás que determine **Transbank**, es necesario utilizar un determinado equipamiento de propiedad de ésta, el que será entregado en Comodato o Préstamo de Uso al **Establecimiento**, según dan cuenta las cláusulas que más adelante se expresan. **Transbank** otorgará la mantención del equipamiento, con el objeto de verificar y controlar su normal funcionamiento.

14.4.- En la **Solicitud** queda convenido que el **Establecimiento** requiere de la instalación de equipamiento y se establecen las tarifas y modalidades de operación.

14.5.- El servicio objeto de este Capítulo, así como su operación, procedimientos, especificaciones técnicas, aplicaciones y funcionamiento, se regirá por lo establecido en este instrumento, en la **Solicitud** y además por las disposiciones contenidas en el "MANUAL DE OPERACIÓN", en adelante el "Manual", el cual forma parte de este Contrato y que las partes conocen y aceptan, declarando el **Establecimiento** haber recibido un ejemplar y que dicho documento es de su cabal conocimiento y dominio operativo, obligándose a cumplirlo íntegramente.

14.6.- Mediante el sistema Red de Transbank se pueden realizar dos formas de transmisión de las transacciones con **Tarjetas** a **Transbank**: a) Transacciones en línea: (aplicable a Tarjetas de Crédito, Tarjetas de Débito y Tarjetas de Prepago) corresponden a aquellas operaciones transmitidas por el **Establecimiento** a **Transbank** en el mismo momento en que se efectúa la transacción, es decir, son autorizadas y capturadas en línea por **Transbank** y, por ende, en el caso de ser aprobadas serán pagadas al **Establecimiento**, siempre que éste haya cumplido con los requisitos de venta correspondientes. b) Transacciones fuera de línea (aplicable a tarjetas de crédito

y sólo si se habilita): Esta forma de transmisión es restringida y sólo podrá utilizarse en casos de contingencia en que no exista comunicación entre el equipamiento que se instale en el **Establecimiento** y **Transbank**. Ante esta situación deberán cumplirse los requisitos que se indican a continuación y seguirse el procedimiento descrito en el Manual. Previamente a efectuar la transacción el **Establecimiento** deberá solicitar su autorización telefónicamente a **Transbank** y deberán ser transmitidas a la brevedad a ésta y nunca en un plazo superior a cinco días corridos desde la fecha de la operación. La transmisión oportuna, la que deberá incluir el número del código de autorización que ha dado **Transbank**, es de exclusiva responsabilidad del **Establecimiento** y la transmisión posterior al plazo señalado podrá ser rechazada por **Transbank**. Los procedimientos establecidos precedentemente para las transacciones fuera de línea deberán ser cumplidos al momento de la realización de éstas y no cuando sean transmitidas a **Transbank**. En el evento que las transacciones efectuadas fuera de línea no cumplan con los procedimientos anteriores, podrán ser rechazadas por **Transbank**.

14.7.- Para comenzar a efectuar transacciones mediante la modalidad establecida en este Contrato, se deberá instalar el equipamiento necesario para el funcionamiento del sistema. **Transbank** podrá efectuar inspecciones, revisiones y mantenciones del sistema. Ante cualquier duda o dificultad que se le presente al **Establecimiento** en relación al funcionamiento del sistema o cualquier otra materia relacionada con el mismo, se obliga de inmediato a consultar a **Transbank** a través de los distintos canales habilitados de Transbank.

14.8.- Existen algunas operaciones que atendida su naturaleza deben ser restringidas, por lo que deben ser realizadas sólo por personal autorizado del **Establecimiento** a través de la denominada Tarjeta o Clave Supervisor, las que son entregadas por **Transbank** al **Establecimiento** con el objeto de permitir el control de acceso a las operaciones restringidas y éste se hace expresamente responsable por el mal uso o fraudes que se efectúen con la Tarjeta o Clave Supervisor. Las operaciones restringidas que requieren necesariamente Tarjeta o Clave Supervisor son las siguientes: a) Anulaciones de venta (sólo para Tarjetas de Crédito). b) Cierre del día. c) Ingreso de número de tarjeta mediante digitación manual (sólo para Tarjetas de Crédito y si estuviere habilitada). d) Envío de transacciones fuera de línea (sólo para Tarjetas de Crédito y si estuviere habilitada).

14.9.- En el evento de que el **Establecimiento** requiera de **Transbank** servicios de habilitación de terminales, sea por traslados, cambios de domicilio, instalación de nuevos modelos u otras circunstancias, los precios a pagar por tales servicios serán los vigentes al tiempo del requerimiento y serán pagados en la misma forma establecida precedentemente

14.10.- Para los efectos de prestar el servicio objeto de este instrumento, **Transbank** entregará en Comodato o Préstamo de Uso al **Establecimiento** un determinado equipamiento, el que será individualizado y detallado cada vez que se instale en las dependencias del **Establecimiento**, momento en que se procederá a emitir y suscribir un comprobante de recepción del equipamiento y su instalación, documento que formará parte integrante del presente Contrato para todos los efectos legales y contractuales. El equipamiento quedará en poder del **Establecimiento**, el que será responsable de su conservación, cuidado y custodia y sólo podrá ser utilizado para el servicio pactado. A este respecto, el **Establecimiento** será responsable de todo uso indebido que se dé al equipamiento, especialmente en los casos en que ello se derive de la falta del deber de custodia y cuidado. Cualquier uso adicional o complementario requerirá autorización previa y por escrito de **Transbank**.

14.11.- En relación al equipamiento que se entregue en Comodato, el **Establecimiento** se obliga a:
a) mantenerlo en un lugar seguro y en perfecto estado, de forma tal que garantice su correcto funcionamiento, liberando a **Transbank** de cualquier responsabilidad que pueda derivarse de su utilización indebida. b) No efectuar reparaciones, intervenciones o adaptaciones del mismo. c) Responder en caso de que fuera sustraído, robado, hurtado, extraviado o dañado parcial o totalmente, autorizando en tal caso a **Transbank** para efectuar el cobro o descuento del valor de reposición del equipamiento. d) Solicitar la asistencia técnica que sea necesaria cuando requiera hacer su traslado. e) Avisar inmediatamente a **Transbank** cualquier daño o mal funcionamiento del mismo. f) Devolverlo al momento que lo requiera **Transbank** o a la terminación del presente Contrato, en correcto estado de funcionamiento.

14.12.- Las partes están de acuerdo que el valor de reposición del equipamiento que se entregue en Comodato es el que se indica en la **Solicitud**, facultándose desde ya a **Transbank** para efectuar su cobro o descuento cuando corresponda de los pagos que ésta deba realizar al **Establecimiento** por operaciones con **Tarjetas**, especialmente en los casos de no devolución oportuna.

14.13.- El **Establecimiento** no podrá ceder total o parcialmente la tenencia y uso del equipamiento.

14.14.- Serán causales suficientes para que **Transbank** suspenda la prestación del servicio o ponga término de inmediato sin aviso previo al mismo, proceda al retiro del equipamiento y cobre y/o retenga el pago de los saldos adeudados por el **Establecimiento**, las siguientes: a) Si el **Establecimiento** no paga las tarifas pactadas. b) Si el **Establecimiento** utiliza los servicios contratados para un objeto diferente al establecido en este Contrato, por cursar operaciones de otras entidades o si de cualquier forma cede o traspasa el uso o tenencia de todo o parte del equipamiento. c) Si se detectare la ejecución en el **Establecimiento** de transacciones fraudulentas o indebidas con las **Tarjetas**. d) Si el **Establecimiento** debe ser desafiliado por las Reglas de Las Marcas; y, e) Si el **Establecimiento** no emplea el debido cuidado en la conservación del equipamiento.

15.- CAPITULO III. SERVICIOS BÁSICOS DE OPERACIÓN Y DE RED

15.1.- A cambio del pago de la Tarifa, **Transbank** proveerá al **Establecimiento** los servicios básicos, en adelante "Servicios Básicos". Cualquier servicio adicional distinto a los Servicios Básicos que a continuación se detallan, es opcional y deberá ser solicitado por separado por el **Establecimiento** y ser pactado por las partes, debiendo aceptarse por el **Establecimiento** al efecto el precio y las condiciones aplicables a cada uno de esos servicios opcionales .

15.2.- Servicio Básico de Operación: corresponde a los procesos necesarios para procesar una transacción, complementado con el servicio de anulaciones de transacciones (solo para **Tarjetas** que lo permitan) y el proceso de resolución de controversias con los Emisores y/o Marcas, en ambos casos con volumen mensual máximo de anulaciones.

Los Servicios Básicos de Operación son los siguientes:

- Afiliación o desafiliación: considera la incorporación del **Establecimiento** al sistema de **Tarjetas** operado por **Transbank** o su eliminación.

Servicio de Atención al **Establecimiento**: contempla la atención en las plataformas telefónicas y de Internet de **Transbank**, de consultas y requerimientos del **Establecimiento** relacionados con las prestaciones de los servicios transaccionales u otras solicitudes, como lo son la modificación de antecedentes del **Establecimiento** (datos demográficos, representantes,) o la apertura o cierre de locales, puntos de venta o interacción.

- Autorización adquirente: corresponde a la validación por parte de **Transbank** de la circunstancia de que el **Establecimiento** se encuentra habilitado para aceptar la respectiva transacción, considerando su afiliación, el tipo de medio de pago y la marca de la **Tarjeta**.
- Switch para autorización emisora: es la transmisión de la transacción desde la plataforma de **Transbank** al Emisor respectivo, directamente o por intermedio de la Marca, para que aquél autorice su ejecución, reconociendo la validez y vigencia de la **Tarjeta**, que la cuenta dispone de fondos para aprobar el monto y, si fuere del caso, autenticando al tarjetahabiente.
- Intercambio y compensación monetaria: corresponde a la transmisión de la transacción ya autorizada desde la plataforma de **Transbank** para su cobro al Emisor respectivo, directamente o por intermedio de la Marca, para que se abone a Transbank el monto de la transacción.
- Procesamiento: considera el registro por **Transbank** de la transacción autorizada, para la consolidación de los saldos deudores y acreedores del **Establecimiento**.
- Pago, liquidación de transacciones y facturación: corresponde al abono a la cuenta bancaria del **Establecimiento** de las transacciones, su liquidación periódica por Internet para registro y cuadratura del **Establecimiento** y la emisión de la respectiva factura por los cobros al **Establecimiento**.
- Anulaciones: es la acción del **Establecimiento** de dejar sin efecto una transacción autorizada. Considera un límite máximo de un 1% de anulaciones de transacciones por mes calendario. Sobre dicho límite, se establecerá una tarifa adicional que se informará a través del portal de Transbank.
- Resolución de Controversias/Contracargos: considera el proceso de resolución de disputa de transacciones por objeción del tarjetahabiente, del Emisor o de la Marca Internacional. Considera un límite máximo de transacciones disputadas de 0,02% por mes calendario. Sobre dicho límite, se establecerá una tarifa adicional que se informará a través del portal de Transbank.

15.3.- Servicio Básico de Red: Corresponde a los servicios que consideran la provisión al **Establecimiento** de terminales y aplicaciones estándares que permitan transmitir las transacciones desde los puntos de venta o interacción del **Establecimiento** a la plataforma de **Transbank** para su operación por ésta.

Los Servicios Básicos de Red son los siguientes:

- La habilitación de un aplicativo estándar, el cual contempla las siguientes funcionalidades:

- a) Operación de todas las **Tarjetas** operadas por **Transbank**.
 - b) Ejecución de ventas normales y en cuotas para las Tarjetas de Crédito.
 - c) Anulaciones de transacciones para las **Tarjetas** que cuenten con esta funcionalidad.
 - d) Reporte de transacciones cursadas en el POS.
- Mantención de los terminales de autorización y captura electrónica de transacciones (POS), su reemplazo por obsolescencia y la provisión de rollos de papel.

15.4.- Ventas por Internet: las que se describen en el Capítulo V de este Contrato. Este servicio, sin costo adicional para el Establecimiento, requiere ser activado a través de los canales habilitados de Transbank según se detalla más adelante y, eventualmente, podría conllevar la obligación de entregar una boleta de garantía en favor de **Transbank**.

15.5.- La indicación de cuenta corriente de abono o su modificación no podrá hacerse por Call Center sino mediante medios que acrediten la personería de apoderados con facultad suficiente o a través de internet mediante el uso de claves o passwords asignadas de exclusiva responsabilidad del **Establecimiento**.

16.- CAPITULO IV. DEL PAGO EN CUOTAS CON TARJETAS DE CRÉDITO

16.1.- Las modalidades de pago en cuotas con cargo a las Tarjetas de Crédito son sólo aplicables a las emitidas en Chile y son las siguientes:

- a) Cuotas Normales (puede admitir además diferimiento del pago de las cuotas para el tarjetahabiente).
- b) Cuotas sin intereses (con dos hasta doce abonos mensuales al **Establecimiento**).

Los requisitos y formalidades para efectuar estas operaciones serán los mismos establecidos en los Capítulos precedentes de este contrato, salvo en lo modificado en este Capítulo.

Tratándose de operaciones de pago en cuotas gravadas con el Impuesto de Timbres y Estampillas, corresponderá al Emisor su determinación y entero.

16.2.- El **Establecimiento** en la **Solicitud** indicó las modalidades a las que se adhiere, las que se habilitarán en el(los) Sistema(s) de Ventas con que opera el **Establecimiento** mediante una aplicación especial, la cual privilegiará sin intervención del **Establecimiento** las modalidades sin intereses para los titulares de las Tarjetas de Crédito. Así la aplicación adjudicará la transacción en el siguiente orden de preferencia, de sin interés a con interés:

- CUOTAS SIN INTERÉS.
- CUOTAS NORMALES SIN INTERES EN PROMOCIÓN DEL EMISOR.
- CUOTAS NORMALES.

16.3.- El **Establecimiento** se obliga a cursar estas operaciones, cuando corresponda, a sola solicitud de un titular de la Tarjeta de Crédito, sin recargos de ninguna especie en el precio contado,

aun tratándose de bienes o servicios que gocen de descuentos o rebajas en el precio, sea por promociones, ofertas, liquidaciones, ventas de saldo, etcétera.

16.4.- En caso de que **Transbank** elabore material de promoción y/o publicitario especial para las modalidades de pago en cuotas, el **Establecimiento** se obliga a exhibirlo en sus locales. También autoriza a **Transbank** para que, sin cargo alguno, dé a conocer a terceros, en la forma que estime conveniente, la circunstancia de que se encuentra adherido a la(s) modalidad(es) de que se trate.

16.5.- Tratándose de anulación de este tipo de operaciones, éstas sólo serán cursadas por el monto total de la operación (precio contado).

17.- CUOTAS NORMALES

17.1.- Esta modalidad es inherente al sistema de Tarjetas de Crédito, permite cuotas desde 2 a 48 y cada Emisor determina la tasa de interés a aplicar y serán pagadas por **Transbank** al **Establecimiento** en la misma forma y oportunidad que las operaciones sin cuotas (ventas normales), descontados el porcentaje de comisión o tarifa acordada. **Transbank**, o los Emisores podrán aumentar o disminuir el número máximo de cuotas recién indicado, dependiendo del origen de la modalidad (si ésta proviene en el caso concreto de **Transbank** o del Emisor).

17.2.- DIFERIMIENTO POR EL EMISOR: La modalidad de Cuotas Normales permite que el Emisor de la Tarjeta de Crédito respectiva habilite temporalmente la posibilidad de que el pago de las cuotas por el tarjetahabiente se difiera hasta en tres meses, por lo que si la aplicación del Sistema de Ventas indica esta circunstancia, el **Establecimiento** se obliga a informarla al titular y cursar la operación en la opción de diferimiento elegida por éste, las que serán pagadas al **Establecimiento** en la misma forma y oportunidad que las operaciones sin cuotas (ventas normales).

18.- CUOTAS SIN INTERESES

18.1.- Esta modalidad considera que se modifica el programa de abono pactado en el Contrato, en el sentido que las operaciones serán pagadas por **Transbank** al **Establecimiento** en abonos mensuales y sucesivos de acuerdo al rango del número de cuotas definido por éste en la **Solicitud**, que es desde dos hasta doce, lo que determina también el número de cuotas en que será cargada la operación al titular. El primer abono al **Establecimiento** se realizará en el día de abono más próximo y los posteriores en ese mismo día de los meses siguientes. En el caso de que el monto total de la operación no fuere divisible por el número de cuotas, el último abono será el de mayor valor, hasta enterar el monto total de la operación, descontada la comisión o tarifa acordada en el Contrato, la que será aplicable proporcionalmente en cada abono.

18.2.- El **Establecimiento** se obliga a anunciar a los titulares de las Tarjetas de Crédito el rango de cuotas sin interés que haya definido y se obliga a cursar estas operaciones a solo requerimiento del titular en el número de cuotas solicitado por éste.

19.- CAPITULO V. VENTAS POR INTERNET

19.1.- **Transbank** ha implementado un servicio electrónico de autorización y captura de transacciones generadas en la red computacional de comunicaciones denominada internet, el cual permite que se conecten en la red internet los computadores del establecimiento, del titular de la

tarjeta (tarjetahabiente) y el de **Transbank**, para efectuar por parte del titular de la **Tarjeta** pagos de bienes y/o servicios al establecimiento con cargo a las **Tarjetas**. Tal servicio denominado "**Webpay**", sólo admite la ejecución de transacciones en línea.

El **Establecimiento** está desde ya facultado para activar el servicio WEPBAY recién descrito, a través los canales habilitados de Transbank: portal privado, call center, apptransbank o su ejecutivo comercial, de tener alguno asignado. de

De conformidad al Contrato, el sistema de **Tarjetas** de crédito, débito y prepago que opera y administra **Transbank**, para evitar usos indebidos o fraudulentos de estos medios de pago, requiere el cumplimiento por parte del **Establecimiento** de ciertos requisitos de venta y operacionales n para operar vía Webpay.

19.2.- De activarse el servicio Webpay por el **Establecimiento**, por el presente Contrato, **Transbank** lo autoriza para efectuar ventas o prestar servicios con cargo a las **Tarjetas**, en que se omitan uno o más de los requisitos de venta indicados en los capítulos previos de este Contrato para ventas presenciales, siempre que se cumplan los requisitos y condiciones que más adelante se establecen en este capítulo y/o en los Anexos o Sub Anexos de modelos de operación de webpay que eventualmente fueran necesarios, y de acuerdo a las responsabilidades y obligaciones a que el **Establecimiento** asume, según se indica a continuación.

Para el servicio webpay, el **Establecimiento** deberá ser un usuario habilitado de la red INTERNET y estar en condiciones de establecer conexión con los tarjetahabientes las 24 horas de todos los días. Los costos en que deba incurrir el **Establecimiento** para ser usuario de la red INTERNET, así como los necesarios para mantener tal calidad, serán de su exclusivo cargo. También lo serán las inversiones, sean en Hardware, Software u otros elementos tecnológicos, necesarias para que el **Establecimiento** esté habilitado para operar el servicio webpay.

19.3- El servicio webpay admite diversas modalidades de operación, aquella(s) con que operará el **Establecimiento**. Cada modalidad, así como su operación, procedimientos, especificaciones técnicas, aplicaciones y funcionamiento, se registrá por lo establecido en este capítulo y, de ser necesario, en cada uno de los Anexos o Sub Anexos respectivos y por las disposiciones contenidas en el manual que para cada caso se describe en la sección indicada, en adelante el(los) MANUAL(ES), el(los) cual(es) forma(n) parte de este Contrato y que las partes conocen y aceptan, declarando el **Establecimiento** haber recibido un ejemplar y que dicho documento es de su cabal conocimiento y dominio operativo, obligándose a cumplirlo íntegramente.

Transbank dentro de las condiciones del presente Contrato y de cualquier eventual Anexo o Sub anexo que fuere necesario y sin que ello signifique su modificación, podrá emitir nuevos manuales, instrucciones o normas operacionales destinadas a complementar el sistema establecido en dichos instrumentos o destinadas a adoptar acciones o mecanismos de seguridad o resguardo adicionales en las operaciones para evitar usos indebidos o fraudulentos de las **Tarjetas**. Dichas normas podrán contenerse en boletines, cartas, folletos y cualquier otro documento emanado de **Transbank** que por escrito o por vía electrónica dé cuenta de ello.

19.4.- Para comenzar a efectuar operaciones mediante el servicio webpay se deberán cumplir las diversas etapas del proceso de habilitación establecidos en el(los) MANUAL(es). Ante cualquier duda o dificultad que se le presente al **Establecimiento** en relación con el funcionamiento del sistema,

detecte un incorrecto funcionamiento del mismo u otra cuestión técnica, se obliga de inmediato a comunicar esta situación a **Transbank**.

19.5.- El **Establecimiento** será responsable de dar a conocer al público en general su dirección INTERNET de acceso, sin perjuicio de lo cual autoriza a **Transbank** para que pueda comunicar por los medios que estime conveniente que el **Establecimiento** se encuentra incorporado al servicio webpay. Asimismo, el **Establecimiento** se obliga, en la forma que **Transbank** le indique, a anunciar en su sitio web acerca de tal incorporación. El sitio web del **Establecimiento** debe contener, como mínimo la información descrita en el(los) MANUAL(es).

19.6.- Sin perjuicio de los procedimientos y requisitos establecidos en el(los) MANUAL(es), en las transacciones realizadas mediante el servicio webpay el **Establecimiento** deberá:

1. Asignar a cada operación un número único, que se denominará Número de Orden de Pedido.

2. Informar al tarjetahabiente el monto total de la operación (incluidos los cargos por despacho, impuestos u otros a que hubiere lugar).

3. Emitir un comprobante de cada operación que deberá ser entregado al tarjetahabiente, sea mediante un medio electrónico o físico. Este comprobante puede ser desarrollado por el mismo **Establecimiento** de acuerdo a lo estipulado en el (los) MANUAL(es) o utilizar el que se ofrece a través de la integración del servicio webpay.

4. El **Establecimiento**, si fuere procedente, deberá entregar el bien vendido o prestar el servicio en el domicilio indicado por el tarjetahabiente, debiendo además obtener de éste un recibo conforme, físico o virtual, de la entrega o prestación efectuada.

19.7.- Una vez efectuada la cobranza a los titulares o usuarios de las **Tarjetas** podrán presentarse operaciones que éstos rechacen, en cuyo caso **Transbank** lo informará al **Establecimiento**, el cual deberá resolver directamente el pago de la operación respectiva, cesando por esta circunstancia cualquier obligación de **Transbank** para con el **Establecimiento** respecto de la operación rechazada. En esta situación, si se ha producido por parte de **Transbank** el pago al **Establecimiento** de la operación de que se trate, las partes acuerdan que **Transbank** procederá directamente a recuperarla mediante una retención por el monto correspondiente en cualquier liquidación o pago futuro que deba efectuarle al **Establecimiento**. Sin perjuicio de las retenciones señaladas precedentemente, **Transbank** se reserva el derecho de efectuar la cobranza al **Establecimiento** por otro medio. No obstante, el titular o usuario no podrá rechazar una transacción invocando que él no la realizó, cuando ésta hubiere sido aprobada mediante sistema de clave secreta.

Las solicitudes de autorización de transacciones que no sean aprobadas por **Transbank** serán informadas por ésta al **Establecimiento**, el cual deberá transmitir el rechazo al tarjetahabiente, mediante una página web diseñada por el **Establecimiento** al efecto, en la cual, respecto de la

solicitud pago con **Tarjeta**, sólo se informará acerca del rechazo de la transacción respectiva, sin agregados de ninguna especie.

19.8.- En relación a las operaciones efectuadas al amparo de este servicio Webpay, serán pagadas por **Transbank** al **Establecimiento** de conformidad a lo establecido en el Contrato.

19.9.- El **Establecimiento** almacenará la información de todas las operaciones, debiendo mantener los respectivos registros a lo menos por un plazo de un año desde la fecha de cada operación, a modo de respaldo de los pagos de las ventas efectuadas y de los servicios prestados y deberá ser puesta a disposición de **Transbank** cada vez y tan pronto la requiera. La información mínima que deberá almacenar el **Establecimiento** será la indicada en el(los) MANUAL(es).

19.10.- Será responsabilidad del **Establecimiento** adoptar las acciones que fueren conducentes a proteger y garantizar la confidencialidad e integridad de la información de las transacciones sujetas a la prestación del servicio Webpay en virtud de este Contrato. Asimismo, deberá resguardar que en sus computadores la información relativa a las transacciones, sea sólo conocida por personas que requieran acceder a ella y debidamente autorizadas. El **Establecimiento** no podrá requerir de los tarjetahabientes los datos de las **Tarjetas** que utilizará como medio de pago de los bienes vendidos o servicios prestados, constituyendo la transgresión de esta prohibición una infracción grave a este Contrato.

En el evento que por la implementación de mecanismos de seguridad sobre las transacciones o de la información que las conforman, por disposiciones que imponga la autoridad normativa o supervisora o las Marcas, o por obsolescencia de los métodos tecnológicos utilizados, fuere necesario efectuar modificaciones o adaptaciones a la operatoria de las transacciones o en las aplicaciones instaladas en el **Establecimiento**, éste se compromete a implementarlas en los plazos y en la forma que la autoridad o **Transbank** le indique. En todo caso, el plazo para efectuar las adaptaciones que correspondan, no podrá exceder de 3 meses. **Transbank** podrá poner término a este servicio Webpay en caso de incumplimiento de esta obligación.

Transbank podrá efectuar inspecciones, auditorías, revisiones y certificaciones de los sistemas del **Establecimiento** relacionados al funcionamiento del sistema, especialmente tratándose de requerimientos de las autoridades fiscalizadoras o de las Marcas, para verificar la seguridad tecnológica de los sistemas computacionales y/o de comunicaciones. El **Establecimiento** se obliga a facilitar las mencionadas acciones y a adoptar las medidas correctivas que **Transbank** le indique. Asimismo, **Transbank** también podrá requerir del **Establecimiento** la contestación de cuestionarios sobre la materia o de procesos tendientes a su certificación. En el evento que **Transbank** efectúe análisis o investigaciones de transacciones sometidas al presente Contrato, el **Establecimiento** se obliga a proporcionar a **Transbank** toda la información y documentos que ésta le requiera.

Serán de cargo del **Establecimiento** los costos, cargos, multas o indemnizaciones que cursen las respectivas Marcas o asociaciones internacionales de los medios de pago derivados del incumplimiento o infracción de alguna obligación de este Contrato o de algún Anexo o Sub Anexo que se suscriba, sea por actos u omisiones del **Establecimiento** o de cualquiera de sus dependientes.

En todo caso, el **Establecimiento** deberá sujetarse a las restricciones o prohibiciones que se establezcan por **Transbank** a la aceptación de las **Tarjetas** sujetas a este instrumento, las que se informarán oportunamente.

19.11.- Con el objeto de caucionar el reembolso de transacciones desconocidas u otro tipo de operaciones que generen acreencias a favor de **Transbank**, el **Establecimiento** será evaluado por **Transbank** con el objeto de definir si corresponde que entregue una Boleta de Garantía. Para la evaluación señalada, se considerarán las siguientes variables:

- a) Actividad del **Establecimiento** según las clasificaciones de las Marcas
- b) Ventas a Extranjeros.
- c) Calidad en la autenticación del tarjetahabiente en el sitio del **Establecimiento**.

Las Boletas de Garantía **Transbank** podrá cobrarlas y hacerlas efectiva en aquellas situaciones en que de conformidad al presente Contrato o eventuales Anexos o Sub Anexo del mismo, **Transbank** tuviere la facultad de descontar o retener fondos contra abonos o pagos que debiere efectuar al **Establecimiento** y éste careciere de dichos fondos o éstos no fueren suficientes. Asimismo, podrá hacerlas efectivas en el evento de que el **Establecimiento** no haya dado cumplimiento a sus obligaciones y de ello se derive un daño a **Transbank**.

El monto de la Boleta de Garantía será determinado por **Transbank** en consideración al valor total de las operaciones que el **Establecimiento** realice mediante el servicio webpay o a una estimación razonable de las mismas. En caso de que el valor total de las operaciones varíe de conformidad a lo indicado, **Transbank** podrá requerir al **Establecimiento** el reemplazo de la Boleta de Garantía otorgada por una de mayor valor, pudiendo también este último solicitar el reemplazo de la Boleta por una de menor valor, en caso de que el valor total de las operaciones sea inferior.

Las Boletas de Garantía deberán mantenerse vigente durante toda la duración del presente Contrato y hasta por un plazo mínimo de tres meses después de su término. En el evento que las Boletas de Garantía caducaren y no fueren reemplazadas por el **Establecimiento** o **Transbank** le solicitare fundadamente el reemplazo por una de mayor valor y éste hecho no se verificare, **Transbank** estará facultada a retener los pagos que correspondan por ventas efectuadas con las **Tarjetas** hasta el otorgamiento o renovación de la garantía que correspondiere. Esta misma facultad existirá en el caso que el monto de las operaciones con **Tarjetas** fueren considerablemente superiores al monto de las Boletas de Garantía vigentes.

Solo si procede en virtud de lo expuesto, en este acto el **Establecimiento** hace entrega a **Transbank** de la Boleta de Garantía bancaria individualizada al final del presente instrumento.

Transbank podrá eximir en cualquier tiempo al **Establecimiento** del otorgamiento de la Boleta de Garantía.

19.12.- El **Establecimiento** se obliga a pagar la tarifa establecida en cada Anexo suscrito por el **Establecimiento** según la modalidad de operación a que se adhiera. El pago de la tarifa y su respectivo impuesto, se efectuará mediante la deducción directa por **Transbank** de tales montos de los valores que corresponda pagar por ésta al **Establecimiento** por concepto de ventas y/o

prestaciones de servicios efectuados con las **Tarjetas**. El hecho que **Transbank** no efectúe la retención, no libera al **Establecimiento** de su obligación de efectuar el pago de la tarifa mensual pactada.

La tarifa mencionada se hará exigible dentro de los cinco primeros días de cada mes, una vez que se encuentre habilitado el servicio webpay. Los pagos establecidos en Unidades de Fomento se determinarán según el valor de dicha unidad al último día de cada mes. En el evento que a la fecha que corresponda efectuar cualquier pago no estuviese determinado el valor de la Unidad de Fomento, o bien ésta dejara de reflejar la variación del Índice de Precios al Consumidor, las tarifas pactadas se reajustarán mensualmente a partir del último pago recibido, en base a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor del mes inmediatamente anterior, o en base al mecanismo que reemplace a la Unidad de Fomento.

19.13.- Transbank podrá poner término en cualquier tiempo al servicio o suspenderlo, si por cualquier razón el **Establecimiento** incumple cualquiera de los términos y condiciones contenidas en él o en el Contrato, incluyendo el uso impropio del servicio webpay o la sola sospecha fundada de compromiso de seguridad tecnológica o de ejecución por intermedio del sistema de transacciones indebidas o presumiblemente fraudulentas.

19.14.- Se deja constancia de que el servicio podría interrumpirse temporalmente sin responsabilidad para **Transbank** por fenómenos de la naturaleza, hechos de terceros, por razones de caso fortuito o fuerza mayor tales como sismos, cortes de energía eléctrica y/o del servicio telefónico y/o de líneas de transmisión de datos, intervenciones de redes por partes de terceros, no funcionamiento de redes públicas y/o privadas, actos vandálicos o terroristas, huelgas, pandemias, actos de autoridad, u otros similares, u otras causas imprevistas y no imputables a **Transbank**, debidamente acreditadas.

El servicio también podría interrumpirse temporalmente debido al mejoramiento, mantenciones o actualizaciones de los sistemas.

En el evento que alguna de las partes sufiere algún daño o perjuicio derivado del incumplimiento de este Contrato o algún eventual Anexo o Sub Anexo, acuerdan que la responsabilidad de la parte incumplidora quedará limitada al equivalente a las comisiones y/o tarifas pagadas por el **Establecimiento** en un período de doce meses anteriores a la interposición de la acción judicial respectiva.

20.- CAPITULO VI. SERVICIOS OPCIONALES: PRODUCTOS ESPECIALES o MODALIDADES DE VENTA

Transbank ha desarrollado modalidades de ventas, productos o Servicios Opcionales diferentes al Servicio Básico establecido en este contrato, los cuales se detallan a continuación:

1. POS RETAIL STANDARD
2. POS MULTICODIGO
3. MPOS
4. HOST TO HOST PIN PAD BLUETOOTH
5. POS VENTA TELEFONICA
6. POS AVANCE
7. POS VIRTUAL
8. POS AUTOSERVICIO

9. POS INTEGRADO
10. HOST TO HOST (PIN PAD)
11. HOST TO HOST OPERACIÓN ON US
12. HOST AUTOSERVICIO
13. POS HOTEL Y RENT A CAR
14. PAT PASS
15. PAT PASS BY WEBPAY
16. WEBPAY PLUS
17. WEBPAY PLUS MALL
18. WEBPAY PLUS BOTONES
19. WEBPAY TRANSACCION COMPLETA
20. WEBPAY CALL CENTER
21. WEBPAY ONECLICK
22. WEBPAY ONECLICK MALL
23. ONEPAY
24. GDS
25. QR
26. CUOTAS COMPRA NORMAL CON PLAZO DE GRACIA
27. CUOTAS EMISORAS
28. CUOTAS ADQUIRENTES
29. CUOTAS CON CARGO INMEDIATO
30. CREDITO - SIN CUOTA
31. REDCOMPRA
32. VUELTO
33. HOST TO HOST MULTICODIGO
34. BOLETA ELECTRÓNICA
35. CASILLAS SFTP
36. LIQUIDACIONES DESCENTRALIZADAS
37. VENTA TELEFONICA
38. PROPINAS
39. PAGO DE CUENTAS
40. HERRAMIENTO DE MONITORIO Y FRAUDE
41. ADELANTAMIENTO DE CUOTAS

Cada uno de estos Servicios Opcionales (modalidades de venta o productos) se contienen en un anexo, al que el **Establecimiento** puede acceder para su conocimiento a través del Portal de Transbank donde se describen las características de los mismos, especificaciones técnicas, particularidades, responsabilidad de las partes y costo si fuere el caso. No todos los Servicios Opcionales tienen un costo asociado, pero pueden requerir integraciones o trabajos tecnológicos por parte del **Establecimiento**.

El Establecimiento podrá suscribir todos o algunos de estos Servicios Opcionales mediante anexo por cualquier medio ya sea tecnológico, telefónico o por el portal privado.

Este listado no es taxativo, y es dinámico de modo que en el futuro **Transbank** podrá eliminar, actualizar o incorporar nuevos Servicios Opcionales (productos o modalidades de venta), según las necesidades de los **Establecimientos** y los avances tecnológicos de la industria