

**CONTRATO DE AFILIACIÓN DEL CLIENTE AL SISTEMA
DE PROCESOS DE MEDIOS DE PAGO S.A.**

Conste por el presente, el Contrato que celebran de una parte, Procesos de Medios de Pago S.A., en adelante **IZIPAY**, con RUC N°20432405525, con domicilio en la Av. Jorge Chávez N°275, piso 7, distrito de Miraflores, provincia y departamento de Lima, debidamente representada por su gerente general señor Luis Felipe Venturo Denegri, identificado con DNI N°09399713, según poderes inscritos en el Asiento C00019 de la Partida Electrónica N°11115751 del Registro de Personas Jurídicas de la Oficina Registral de Lima, y de la otra parte, _____, en adelante, **EL CLIENTE**, con RUC N° _____, con domicilio en _____, distrito de _____, provincia y departamento de Lima, debidamente representada por _____, identificado con DNI N° _____ según poderes inscritos en el Asiento _____ de la Partida Electrónica N° _____ del Registro de Personas Jurídicas de la Oficina Registral de Lima; en los términos y condiciones siguientes:

Forman parte integrante del presente Contrato, la Solicitud de Afiliación, el Reglamento Operativo y las Adendas suscritas, de ser el caso.

ANTECEDENTES

IZIPAY es una sociedad anónima constituida en el país que se dedica al desarrollo, administración y operación del servicio de emisión, procesamiento de datos e interconexión, relacionado a transacciones u operaciones originadas por tarjetas de consumo, emitidas por entidades del sistema financiero y/o privadas y que son aceptadas en los diversos establecimientos comerciales afiliados del país y/o del extranjero.

Entre las actividades de **IZIPAY**, está la que constituye el Procesamiento Rol Adquiriente para canales físicos y virtuales, licencia que le otorgan las marcas internacionales tales como Visa, MasterCard, JCB, CUP, entre otras. Asimismo, **IZIPAY** cuenta con los recursos humanos y materiales suficientes que le permiten cumplir con las obligaciones que se deriven del presente contrato.

EL CLIENTE se dedica a las actividades señaladas en la Solicitud de Afiliación.

PRIMERA : OBJETO DEL CONTRATO

IZIPAY afilia a **EL CLIENTE** al Sistema de Procesos de Medios de Pago S.A. para aceptar los instrumentos de pago autorizados por **IZIPAY**, tales como tarjetas prepago, de crédito y débito, en los terminales puntos de venta, así como en las soluciones de Comercio Electrónico, Cargos Recurrentes, MO/TO, Pagos con QR, APP Izipay u otros que apliquen a **EL CLIENTE** o se creen en el futuro.

SEGUNDA : OBLIGACIONES DE IZIPAY

1. **IZIPAY** se compromete a poner a disposición de **EL CLIENTE** la copia de la Solicitud de Afiliación, indicando las condiciones comerciales para la aceptación de los instrumentos de pago, así como el Reglamento Operativo que contiene la descripción de las funcionalidades contratadas, las actividades que deben seguirse en la ejecución de cada una de ellas, las responsabilidades de ambas partes y los niveles de servicio ofrecidos por **IZIPAY**.
2. **IZIPAY** comunicará a **EL CLIENTE** sobre la incorporación de nuevos medios de pago conforme estos se vayan integrando.

3. **IZIPAY** comunicará a **EL CLIENTE** cualquier modificación de las condiciones comerciales mediante un medio indubitable, la misma que tendrán validez desde el día siguiente de dicha comunicación y quedará sujeta a las condiciones del presente Contrato.
4. Las tarifas por los servicios contratados pueden ser fijadas en soles peruanos o dólares americanos, por lo que **IZIPAY** deberá emitir las correspondientes facturas en la moneda que corresponda.
5. **IZIPAY** retendrá los abonos cuando exista orden debidamente motivada por Resolución Coactiva de la SUNAT, INDECOPI u otra entidad regulatoria, Gobierno Local (Municipalidad) o por mandato judicial que le ordene retener. Los cargos que pudiera irrogar, en caso aplique, serán trasladados a **EL CLIENTE**.
6. **IZIPAY** no puede firmar acuerdos con comercios fuera de la jurisdicción del Adquirente, es decir fuera de Perú.
7. **IZIPAY** es responsable de proporcionar los fondos de liquidación directamente al comercio y esta función no puede ser delegada a un agente tercero, salvo que el pago se realice a un facilitador de pagos.

Respecto a los puntos de venta físicos

8. **IZIPAY** entregará a **EL CLIENTE** los materiales y software de propiedad de **IZIPAY**; asimismo, los terminales electrónicos POS ya sea en arrendamiento o en venta a **EL CLIENTE** en perfectas condiciones, para realizar las transacciones comerciales.

Respecto a las soluciones de Comercio Electrónico

9. Compartir con **EL CLIENTE** toda la información de los productos, tanto técnica como funcional para que este pueda integrarse o hacer uso de los mismos, sin necesidad de intervención de **IZIPAY**.
10. Ofrecer nuestros canales oficiales de atención el correo servicioalcliente@izipay.pe o el WhatsApp: 998 222 333 para que **EL CLIENTE** pueda gestionar y resolver todos los inconvenientes técnicos que se presenten.
11. Brindar herramientas de gestión transaccional con las cuales **EL CLIENTE** podrá generar acciones sobre sus transacciones (consulta, modificación, validación, anulación), además de administrar usuarios/permisos o cualquier otra actividad relacionada a la venta a través de Comercio Electrónico o de transacciones de tarjeta no presente.
12. Asegurar que **EL CLIENTE** comprenda las características y funcionalidades de las capas de seguridad de Comercio Electrónico y que cuente con todos los elementos para realizar una venta segura y gestionar el fraude, considerando que **IZIPAY** no se hace responsable de los daños o perjuicios que pueda percibir **EL CLIENTE** por no utilizarlos.

Respecto de los sistemas que IZIPAY pueda poner a disposición de EL CLIENTE como parte del servicio del presente contrato

13. **IZIPAY** se reserva el derecho de suspender el uso de los sistemas asignados a **EL CLIENTE** en cualquier momento, de forma inmediata y sin comunicación previa, en caso verifique alguna irregularidad en las transacciones o el uso indebido o no autorizado por **EL CLIENTE** y/o terceros que ponga en riesgo la seguridad del Sistema

TERCERA : OBLIGACIONES DE EL CLIENTE

1. **EL CLIENTE** cancelará los costos y comisiones por los servicios prestados mediante el presente contrato, establecidos en el Anexo N° 1 del mismo.
2. **EL CLIENTE** se responsabiliza total y exclusivamente respecto a la calidad y garantía de los

bienes o servicios que vende o preste al tarjetahabiente, de conformidad con lo previsto por los artículos 18º y 19º de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, así como respecto a las quejas o reclamos que pudiera formular éste. Queda expresamente establecido que **IZIPAY** no mantiene relación alguna con los tarjetahabientes derivada del presente Contrato.

3. **EL CLIENTE** se obliga a comunicar a **IZIPAY** de cualquier cambio en la información proporcionada en la Solicitud de Afiliación. También deberá comunicar el cierre de alguno de sus puntos de venta tanto físicos como virtuales, si fuera el caso. Ninguna de estas variaciones producirá efecto frente a **IZIPAY** mientras no haya sido formalmente comunicada, de manera indubitable.
4. **EL CLIENTE** es responsable de enviar a **IZIPAY** la Solicitud de Afiliación para la apertura de nuevos puntos de venta tanto físicos como virtuales.
5. **EL CLIENTE** declara que todos los documentos y materiales mencionados en los numerales 1 y 3 de la Cláusula Segunda, son de su pleno conocimiento y dominio operativo y que en consecuencia se obliga a cumplirlos íntegramente.
6. **EL CLIENTE** se obliga a aceptar el uso de los instrumentos de pago en sus diferentes modalidades, en los términos, plazos y condiciones que se establecen en el presente Contrato y/o adendas y cláusulas adicionales de ser el caso.
7. **EL CLIENTE** se compromete a utilizar adecuadamente los equipos electrónicos, accesorios, materiales o software que le han sido entregados en modalidad de mantenimiento mensual, en propiedad, para transacciones de tarjeta presente y/o de tarjeta no presente. **EL CLIENTE** se compromete a no transferir o ceder a terceros los equipos, accesorios, materiales entregados en arrendamiento. En cuanto al software, **EL CLIENTE** no podrá transferirlo o cederlo mientras no exista un convenio específico entre **IZIPAY** y **EL CLIENTE**.
8. **EL CLIENTE** es responsable frente a **IZIPAY** por todo perjuicio que pudieran sufrir sus activos referidos en el numeral anterior, siendo de su cuenta las reparaciones y costos de la reinstalación de los terminales electrónicos POS.
9. Asimismo, **EL CLIENTE** responderá por las multas, penalidades, gastos por auditorías o sanciones que las propietarias de las marcas de las tarjetas impongan por el uso inadecuado de las mismas o la comisión de fraudes con estas (ver Reglamento Operativo). En el supuesto caso de fraude, que fuera necesaria la realización de una auditoría para establecer el monto del mismo, el costo de la misma será de cargo de **EL CLIENTE**.
10. **EL CLIENTE** se obliga a publicar y exhibir los distintivos o materiales de aceptación, de promoción o publicitarios de las marcas o de los programas de los instrumentos de pago que se le hubieren entregado, con el objeto de informar al público que acepta los mismos. Además, autoriza a **IZIPAY** y al emisor de las tarjetas a mencionar la razón social, denominación o nombre comercial de **EL CLIENTE**, así como la actividad que realiza, en cualquier publicación de establecimientos afiliados a los programas de instrumentos de pago.
11. **EL CLIENTE** se obliga a cobrar al tarjetahabiente los mismos precios que tengan vigencia para la venta de bienes o servicios al contado o en efectivo y a no añadir algún otro cargo adicional al valor total de la transacción, conforme lo establece el artículo 4 de la Ley N°29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. **EL CLIENTE** podrá realizar al tarjetahabiente un cobro adicional por el pago con tarjeta únicamente en los casos que se le comunique oportunamente al tarjetahabiente. En caso de ofertas, promociones, rebajas o descuentos que ofrezca **EL CLIENTE** a los clientes para ventas al contado, serán aplicables y extensivos para el pago con los instrumentos de pago, conforme a las disposiciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor y otras regulaciones legales sobre la materia. En caso contrario **IZIPAY** podrá cargar a **EL CLIENTE** el exceso cobrado.
12. **EL CLIENTE** deberá mantener en sus archivos las boletas de venta, facturas y vouchers, entre otra documentación de sustento de sus ventas. **EL CLIENTE** deberá mantener esta información en sus archivos por un periodo no menor a dos (2) años. Asimismo, **EL CLIENTE** debe considerar implementar y utilizar los procedimientos para atender los requerimientos de **IZIPAY** por documentación de sustento de sus ventas provenientes de **IZIPAY** en un plazo no mayor a cinco (5) días útiles. En caso **EL CLIENTE** no cumpla con entregar la documentación de sustento la

transacción podría ser anulada, el monto cargado a **EL CLIENTE** y abonado al consumidor/tarjetahabiente.

13. El Representante Legal autoriza que los depósitos bancarios producto de las transacciones realizadas en canales físicos (POS, MPOS, PINPAD y otros) y virtuales (Comercio Electrónico, Cargo Recurrente, MO/TO, APP y otros) de **EL CLIENTE**, sean depositados en la cuenta bancaria registrada en la Solicitud de Afiliación. Asimismo, **EL CLIENTE** será responsable de mantener activa su cuenta bancaria y, en caso lo requiera, de actualizarla oportunamente y/o incluir una o más cuentas bancarias adicionales en los registros de **IZIPAY**.
14. **EL CLIENTE** deberá solicitar formalmente a **IZIPAY** las modificaciones, actualizaciones o cambios a sus cuentas bancarias, así como, la regularización de los abonos que quedaron pendientes.
15. **EL CLIENTE** se compromete a cumplir con los estándares de las marcas internacionales que representa **IZIPAY**, las cuales se encuentran mencionadas en el presente documento, en el reglamento operativo o en cualquier notificación que haya realizado previamente **IZIPAY**. Los estándares tienen relación principalmente a reglas y uso de las marcas, administración de riesgos, procesamiento de transacciones y cualquier producto, programa o servicio en que **EL CLIENTE** tenga que participar o elija participar.
16. **EL CLIENTE** tiene prohibido aceptar una transacción que no sea resultado de la venta de un bien o la prestación de un servicio entre el tarjetahabiente y **EL CLIENTE**.
17. **EL CLIENTE** deberá aceptar los medios de pago autorizados sólo para el pago de las ventas de bienes o servicios y no utilizar las transacciones (incluyendo las pre-autorizaciones) como garantía, autofinanciamiento, pago de préstamos o, para disposición de dinero en efectivo. Caso contrario, se procederá al bloqueo definitivo, a la desafiliación de **EL CLIENTE** y la resolución del Contrato.
18. **EL CLIENTE** será responsable de las pérdidas económicas en caso informe a **IZIPAY** un número de cuenta errado y los abonos se realicen en una cuenta de propiedad de un tercero.
19. **EL CLIENTE** autoriza a **IZIPAY** conforme a las leyes o regulaciones, políticas de privacidad o acuerdos aplicables, para proporcionar información de **EL CLIENTE** a las marcas de las tarjetas.
20. **EL CLIENTE** que tenga habilitada la funcionalidad de cierre de lote manual, debe ejecutar este proceso dentro de los tres (3) días calendario como plazo máximo, contados a partir de la fecha de la transacción. Vencido este plazo, la transacción podrá ser rechazada o contracargada.
21. **EL CLIENTE** se obliga a devolver a **IZIPAY** pagos en exceso efectuados a este producto de dobles abonos o abonos erróneos en el proceso de compensación al **CLIENTE** que se produzcan por incidencias tecnológicas u operativas del Sistema.
En todo caso **EL CLIENTE** autoriza a **IZIPAY** a recuperar los dobles abonos o abonos erróneos en el proceso de compensación al **CLIENTE** que se produzcan por incidencias tecnológicas u operativas del Sistema a través del descuento de montos derivados del pago de otras transacciones del mismo **CLIENTE**.
22. **EL CLIENTE** acepta que **IZIPAY**, podrá realizar retenciones en caso de encontrar noticias negativas relacionadas al cliente que pudieran poner en riesgo la reputación de **IZIPAY**, siendo **EL CLIENTE** responsable por las consecuencias económicas que esta afectación pudiera conllevar, quedando **IZIPAY** facultada para adicionalmente resolver el contrato.

Respecto a los puntos de venta físicos

23. En el caso de robo o pérdida, **EL CLIENTE** está obligado a i) comunicar a **IZIPAY** el hecho dentro de las veinticuatro (24) horas de ocurrido el evento; ii) en un plazo máximo de setenta y dos (72) horas presentar la denuncia policial correspondiente y iii) pagar los deducibles de las primas de seguro o cualquier otro gasto que sea derivado de este incidente. En caso que **EL CLIENTE** no comunique la pérdida o robo oportunamente en el plazo establecido, asumirán los reclamos o contracargos si los hubiese.
24. **EL CLIENTE** se encuentra prohibido de trasladar, descompilar, desarmar o alterar lógica o físicamente cualquiera de los terminales electrónicos POS recibidos tanto en arrendamiento

como en venta. En los casos de arrendamiento de equipos, deberá devolver los equipos POS en buen estado al término de la relación contractual. En caso de no devolverlos o devolverlos inoperativos, **EL CLIENTE** asumirá el costo total del terminal electrónico POS por el costo de reposición de un terminal igual o de similares características.

25. En concordancia con el Reglamento de Tarjetas de Crédito Resolución SBS No. 6523-2013 vigente desde el 1 de abril de 2014, **EL CLIENTE** se obliga a verificar la identidad del usuario, así como la firma, en caso de ser aplicable, que coincida con la que figura en su tarjeta de crédito y en su documento de identidad. Para tarjetas de débito o prepagadas, así como, las tarjetas de crédito que tengan esa modalidad de autenticación, el tarjetahabiente debe ingresar la clave de seguridad, salvo aquellos casos en que el voucher de pago indique que “la transacción no requiere firma”. Asimismo, **EL CLIENTE** se obliga a no guardar o almacenar información de las tarjetas que sean usadas por sus clientes pues sólo podrá utilizar la información para pedir la autorización de una operación en caso corresponda. En caso **EL CLIENTE** acepte operaciones de Pago Rápido (QPS y CVM), estas deberán haber sido autorizadas por el emisor de la tarjeta y comunicadas las condiciones por **IZIPAY** previamente. Solo después de ello **EL CLIENTE** podrá efectuar el servicio, debiendo en todo momento comunicar a sus usuarios las condiciones y monto máximo por operación. Las operaciones de Pago Rápido no eximen el deber de la debida diligencia, seguridad y sana práctica de **EL CLIENTE**.
26. **EL CLIENTE** deberá abstenerse de lo siguiente:
 - i. Realizar ventas con Tarjetas de crédito no firmadas por los Tarjetahabientes salvo para el caso de Pago Rápido, y/o que sean presentadas por una persona distinta al tarjetahabiente.
 - ii. Presentar al proceso, transacciones efectuadas por otro CLIENTE.
 - iii. Desdoblar o fraccionar el valor total de una venta en varias transacciones, ya que podrían ser rechazadas por **IZIPAY**.
 - iv. Realizar ventas de giros no suscritos y/o declarados por **EL CLIENTE** y no autorizados por las marcas las cuales se detallan en el **Anexo N° 2**.
27. En los casos que aplique, **EL CLIENTE** autoriza el cobro, a través de las transacciones realizadas en los terminales electrónicos de los POS adquiridos, por concepto de: portes, costos de instalación, mantenimiento o averías, deducibles de las primas de seguro, y reembolsos por el valor total o parcial de los equipos de propiedad de **IZIPAY**, entregados oportunamente a **EL CLIENTE**. En caso **EL CLIENTE** no realice transacciones a través de los terminales electrónicos POS dentro de un plazo no menor a tres (3) meses consecutivos, éste deberá abonar a **IZIPAY** el costo del servicio de mantenimiento acumulado al tercer mes. El incumplimiento de dicho pago será causal de resolución de Contrato y por ende la desafiliación de **EL CLIENTE**.

Respecto a las soluciones de Comercio Electrónico

28. **EL CLIENTE** se obliga a seguir las recomendaciones y medidas indicadas en los manuales de integración, entregados al momento que concluye la afiliación a los productos de Comercio Electrónico. De acuerdo con el tipo de integración, estos manuales incluyen: definición de términos y base de conocimientos, requisitos previos y guías de integración, parámetros de control y gestión de transacciones y/o cualquier otro documento que aplique o que **IZIPAY** crea necesario agregar.
29. **EL CLIENTE** es el responsable de la integración y puesta en operación de la pasarela de pagos para lo cual deberá de disponer de los recursos necesarios para ejecutar la misma.
30. **EL CLIENTE** debe conocer, comprender y utilizar las herramientas de autenticación y de gestión antifraude que brinda **IZIPAY**, salvo exista aprobación explícita de este último para la desactivación de estas herramientas. En caso **EL CLIENTE** afiliado no envíe una transacción a través del 3DS 2.0 o cualquier otro método de autenticación disponible, es totalmente responsable ante el fraude que se pueda generar de esa operación. En caso sea el módulo

antifraude el que determina la no autenticación, **EL CLIENTE** sigue asumiendo la responsabilidad pues es bajo su autorización y conocimiento expreso el uso de esta herramienta. **EL CLIENTE** se obliga a cumplir con los procedimientos de cargo y devolución descritos en las Cláusulas Cuarta y/o Quinta y con los criterios de Gestión de Prevención de Fraude y Contracargos establecidos en el Anexo 3 que forma parte de este Contrato.

31. En caso el método de captura sea MO/TO, **EL CLIENTE** está obligado a colocar todas las medidas de seguridad y controles necesarios para evitar la manipulación de la información sensible que se coloca a disposición. Por otro lado, se obliga a bajo ningún motivo, almacenar, guardar o copiar los datos de la tarjeta obtenida durante la transacción.
32. **EL CLIENTE** siempre asumirá el riesgo de la transacción cada vez que una operación sea originada mediante la modalidad MO/TO.
33. **EL CLIENTE** se obliga a obtener una autorización expresa del tarjetahabiente para la utilización de los datos de su tarjeta en la modalidad de pagos recurrentes. Esta autorización puede ser electrónica siempre y cuando el formulario tenga cómo obligatorio aceptar los términos y condiciones del servicio previo al guardado de los datos. **EL CLIENTE** es responsable de almacenar los registros o pistas de auditoría que evidencien esta autorización.
34. **EL CLIENTE** se obliga a no coludirse ni participar de ninguna actividad fraudulenta o que permita el uso incorrecto de los servicios dispuestos por **IZIPAY**, aceptando ser responsable por todos los daños y perjuicios que estos actos puedan ocasionar.
35. **EL CLIENTE** acepta que **IZIPAY** pueda realizar en cualquier momento un proceso de auditoría sobre las buenas prácticas empleadas en los sistemas de Comercio Electrónico, asegurándose que **EL CLIENTE** no genere mal uso de la información sensible o de las herramientas entregadas.
36. Si **EL CLIENTE** desea capturar directamente los datos de la tarjeta, deberá contar con una certificación PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) vigente. Los alcances y lineamientos, así como la responsabilidad de **EL CLIENTE** respecto a certificación PCI DSS están detallados en la Cláusula Séptima.
37. **EL CLIENTE** es responsable:
 - o De toda acción que se realice con las credenciales entregadas a su custodia.
 - o Del adecuado uso de los sistemas, cualquier uso no previsto, la prueba o aprovechamiento de debilidades de los sistemas está prohibido.
 - o Es responsable de la adecuada custodia y confidencialidad de las credenciales de accesos, y de realizar el cambio de contraseña de forma periódica.
 - o De realizar revisiones periódicas de los accesos y privilegios de sus usuarios, y de ser necesario solicitar las modificaciones que se requieran.
 - o De solicitar la baja de accesos cuando corresponda de acuerdo con sus políticas internas, de tal forma que solo usuarios autorizados mantengan el acceso vigente.

CUARTA : TRANSACCIONES OBSERVADAS Y/O FRAUDULENTAS

1. Una transacción puede ser materia de observación por el área de Riesgos de **IZIPAY**. En dicho caso, el pago de la misma estará sujeto a la evaluación que se realice, en el plazo que requiera **IZIPAY**, situación que será comunicada a **EL CLIENTE** en su oportunidad.
2. Adicionalmente, los consumos observados por los emisores de tarjetas o por **IZIPAY** serán materia de evaluación o análisis por **IZIPAY** y podrán ser sin limitarse a:
 - i. Presunción de Fraude: cuando se sospecha que la transacción no ha sido realizada por el tarjetahabiente.
 - ii. Inusual: cuando la transacción no corresponde al comportamiento habitual o regular de las transacciones realizadas por el tarjetahabiente o **EL CLIENTE**.
 - iii. Error: cuando se presume que la transacción ha sido realizada múltiples veces, o por importes incorrectos u otras situaciones similares.

IZIPAY podrá retener preventivamente el abono de la transacción hasta que se determine la validez de la misma. En caso no se logre la retención preventiva, **EL CLIENTE** deberá pagar y/o devolver los montos observados por fraude en un máximo de cinco (5) días hábiles. El pago se realizará en las cuentas que **IZIPAY** designe.

QUINTA : **CONTRACARGOS**

1. Un contracargo es una transacción observada por la entidad emisora como consecuencia del reclamo de un tarjetahabiente (titular de la tarjeta), esta transacción puede ser devuelta a **IZIPAY** por temas de autorizaciones, fraudes, errores de procesamiento, servicios no prestados, entre otros.
2. Las transacciones que no sean reconocidas o aquellas que hayan sido objeto de reclamo de parte de los tarjetahabientes ante su entidad emisora y que hayan originado un contracargo ante **IZIPAY**, tendrán el siguiente tratamiento:
 - i. En el caso de transacciones con tarjeta presente, **EL CLIENTE** tendrá un plazo de cinco (5) días útiles como máximo contados a partir de la notificación de **IZIPAY**, para enviar la documentación de sustento (vouchers, comprobantes de pago, boletas, contrato del servicio, etc.), así como, el descargo respectivo. **IZIPAY** aceptará o representará el contracargo de la entidad emisora según el análisis del sustento presentado por **EL CLIENTE**. De no ser resuelto el caso a favor de **EL CLIENTE**, **IZIPAY** descontará a **EL CLIENTE** el importe de la transacción en reclamo y le notificará inmediatamente.
 - ii. Si se trata de transacciones con tarjeta no presente, es decir sin lectura de chip (con contacto o sin contacto), banda magnética u otra forma física, **IZIPAY** descontará a **EL CLIENTE** el importe de la transacción en reclamo y le notificará inmediatamente. **EL CLIENTE** tendrá un plazo de 5 días útiles como máximo para enviar a **IZIPAY** la documentación de sustento (vouchers, comprobantes de pago, boletas, contrato del servicio, etc.) así como el descargo respectivo. **IZIPAY** aceptará o representará el contracargo de la entidad emisora según el análisis del sustento presentado por **EL CLIENTE**. De ser resuelto el caso a favor de **EL CLIENTE**, se le devolverá el importe en reclamo.
 - iii. En el caso de las transacciones de fraude con tarjeta no presente, en las que **EL CLIENTE** no haya solicitado la autenticación del tarjetahabiente mediante los protocolos de seguridad establecidos por las marcas, **IZIPAY** descontará directamente a **EL CLIENTE** el importe de la transacción en reclamo.
 - iv. **EL CLIENTE** asumirá los cargos que sean aplicados por las marcas de tarjetas por concepto de incumplimiento de los procedimientos establecidos de afiliación y/o procesamiento de transacciones y que originen un contracargo.
 - v. Para garantizar las obligaciones de **EL CLIENTE** en el sistema de pagos respecto a Contracargos futuros, **IZIPAY** podrá retener, en caso aplique, el importe de las transacciones que considere riesgosas según la normativa de cumplimiento de **IZIPAY** y de las marcas. El saldo resultante será devuelto una vez cumplido el plazo para contracargos establecidos por las marcas de las tarjetas.

SEXTA : **DE LOS PROCESOS OPERATIVOS**

Los procedimientos operativos que sean necesarios introducir y/o aclarar y/o precisar, así como cualquier asunto no previsto expresamente en el presente contrato, serán fijados por las partes contratantes mediante el intercambio de correspondencia, la misma que, cursada y evidenciada su aceptación, se incorporará como parte integrante del Contrato mediante la agenda correspondiente.

SÉPTIMA : **SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

1. **EL CLIENTE** y sus proveedores autorizados a contar con acceso a información confidencial debe asegurarse de tomar las medidas necesarias para que la información sea protegida, no se comprometa, se evite su divulgación y mal uso. Asimismo, deberá cumplir con lo siguiente:
 - i. Garantizar la protección de la información, teniendo en consideración los requisitos de del estándar ISO27001/27002 de Seguridad de la Información e ISO 27032 de Ciberseguridad o las que lo reemplacen a futuro para sus procesos de control, en base a los servicios establecidos con **IZIPAY**.
 - ii. Realizar revisiones y actualizaciones periódicas de sus controles de seguridad para mantener el cumplimiento adecuado de seguridad.
2. En el caso de identificar una alteración o modificación en el POS, **EL CLIENTE** está obligado a comunicar a **IZIPAY** el hecho a la brevedad posible.
3. **EL CLIENTE** deberá comunicar a **IZIPAY** cualquier incidente de ciberseguridad que pueda afectar el servicio, datos o redes que comparte con **IZIPAY**, en un plazo máximo de 48 horas de haber conocido el hecho. Adicional, deberá investigar y proporcionar a **IZIPAY** la información detallada sobre la incidencia y las actividades desplegadas cuando **IZIPAY** lo requiera.
4. **EL CLIENTE** que procese, transmita o almacene información del tarjetahabiente, producto del presente contrato, debe cumplir con las Norma de Seguridad de Datos de la Industria de Tarjetas de Pago (por sus siglas en inglés PCI-DSS) vigente o las que resulten aplicables. Con ese fin, **EL CLIENTE** se compromete a conservar de manera segura y debidamente protegida, con acceso limitado sólo a su personal autorizado, todos los documentos, materiales o registros que contengan información de datos de tarjetas.
5. Adicionalmente, **EL CLIENTE** asume las responsabilidades, así como las acciones por el incumplimiento de PCI DSS de acuerdo con los requisitos de nivel establecidos por las marcas de pago tales como: A) Almacenar datos de tarjetas en sus sistemas sin contar con la certificación PCI correspondiente B) operar utilizando formulario de captura de datos de tarjetas que no cumpla con la certificación PCI, u otros escenarios relacionados al incumplimiento de PCI. En estos casos, **IZIPAY** puede generar acciones como la cobranza de multas hasta la desactivación del código sin previo aviso y posterior comunicación.
6. **EL CLIENTE** notificará a **IZIPAY** sobre el uso (o intención) de cualquier proveedor de servicios que vaya a tener acceso a información confidencial o a los datos de los tarjetahabientes como un servidor de pagos o una integración de sistemas de punto de venta, para acceder, almacenar, transmitir y procesar datos de tarjetahabientes, **IZIPAY** evaluará el registro de los proveedores de servicios como agentes (Entidades de Servicios a Comercios) ante las marcas; y que así mismo, cumplan con la norma PCI DSS.
7. Cabe precisar que la certificación PCI DSS comprende todos los componentes tecnológicos, de procesos y de personas por donde se capture, procese, transmita y almacene datos de tarjeta. Además, es necesario recalcar que en los casos que **EL CLIENTE** considere capturar los datos de tarjeta para fines de negocio, es responsabilidad de **EL CLIENTE** cumplir con los requerimientos determinados por la norma PCI DSS.
8. Si **EL CLIENTE** no cumple con la protección de la información confidencial o de los datos de tarjetahabiente, **IZIPAY** podrá desafiliarlo. **EL CLIENTE** asume toda responsabilidad por los daños y perjuicios que se causen a los tarjetahabientes o a **IZIPAY** por robo o pérdida de la información generada por **EL CLIENTE** o de las sanciones que **IZIPAY** reciba de las marcas de tarjetas según los reglamentos operativos de éstas
9. En caso aplique, **IZIPAY** notificará formalmente a **EL CLIENTE** el nivel de reporte requerido para garantizar su cumplimiento de PCI-DSS, de acuerdo con el volumen transaccional y el nivel de criticidad de las transacciones establecido por **IZIPAY** y requerimiento de las marcas, obligándose a lo siguiente:
 - i. En caso que se requiera la certificación de PCI-DSS a **EL CLIENTE**, **IZIPAY** solicitará a **EL CLIENTE** y esta última a sus proveedores (de ser el caso) su certificación vigente en el estándar de Seguridad de Datos para la industria de Tarjetas de Pago: PCI DSS

(Payment Card Industry Data Security Standard). De no tener, el mismo se obliga a certificarse anualmente, a su costo, por intermedio de una empresa auditora autorizada al efecto por el Consejo de Normas de Seguridad de PCI-Audidores Calificados por la Industria de Tarjetas de Pago (PCI Security Standards Council, LLC Qualified Security Assessors-QSA) en el cumplimiento de la Norma PCI-DSS, debiendo remitir a **IZIPAY** el respectivo certificado o informe que así lo acredite. **EL CLIENTE** se obliga a obtener la primera certificación a más tardar en el plazo de un (1) año contado desde la fecha de notificación para que se encuentre certificado en PCI-DSS.

- i. En caso se requiera el Cuestionario de Auto Evaluación de Cumplimiento de PCI-DSS (SAQ) u otro que lo reemplace, o el llenado de cuestionarios, formularios u otros solicitados por las marcas de tarjeta, **IZIPAY** solicitará a **EL CLIENTE** llenar el mismo y deberá ser entregado en un máximo de 7 días hábiles para que sea revisado y aprobado por **IZIPAY**. **EL CLIENTE** se compromete a proporcionar información veraz, precisa y completa al registrar la información requerida, la misma que deberá ser entregada en el plazo establecido. En caso que la información sea entregada fuera del plazo o de que se detecte que la información proporcionada es falsa, engañosa o incompleta, **CLIENTE** asumirá plena responsabilidad por cualquier consecuencia que pueda derivarse de ello, incluyendo sanciones y/o multas. Adicional, **EL CLIENTE** deberá otorgar las facilidades que se requieran en caso **IZIPAY** considere validar la información entregada,

10. Además, **EL CLIENTE** autoriza a **IZIPAY** a examinar, revisar y auditar el cumplimiento por parte de **EL CLIENTE** de la Norma PCI-DSS u otros requerimientos de seguridad sobre la información confidencial, sea a través de revisiones periódicas de la documentación e información de **EL CLIENTE**, visitas a las dependencias y revisiones de los equipamientos de **EL CLIENTE**, dar respuesta a cuestionarios, encuestas u otras solicitudes de información y en general mediante otras acciones destinadas al objetivo anotado. Las revisiones y/o visitas deberán efectuarse dentro de un día hábil en cualquier momento y con un aviso previo de cuarenta y ocho (48) horas y podrán ser ejecutadas directamente por personal de **IZIPAY** o por terceros que ésta designe, incluyendo revisiones o visitas de instituciones de supervisión como las marcas de tarjetas, Instituciones Financieras o las Asociaciones Internacionales de Pagos. Si durante el proceso de revisión la empresa auditora determina que **EL CLIENTE** ha sido ineficiente o negligente en la protección de la información y/o no corrige en un tiempo prudente (previa aprobación de **IZIPAY**) las vulnerabilidades de seguridad detectadas, **IZIPAY** podrá suspender automáticamente a **EL CLIENTE** los servicios que le ofrece, sin necesidad de comunicación previa por escrito. Lo dispuesto en este párrafo subsistirá después del término del Contrato por un período de dos (2) años.

OCTAVA : **PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

1. Ambas partes declaran tener conocimiento de lo estipulado en la Ley de Protección de Datos Personales Ley N°29733 y su Reglamento y se comprometen a cumplir lo indicado en dichas normas en lo que resulte aplicable.
2. Sin perjuicio de lo indicado en el párrafo precedente, **IZIPAY** declara expresamente conocer que tendrá acceso a datos (i) de **EL CLIENTE**, (ii) del personal de **EL CLIENTE** y/o (iii) de los clientes de **EL CLIENTE**; y por tanto se obliga a (i) Adoptar y/o implementar las condiciones de seguridad de protección de datos dispuestas en la Ley de Protección de Datos Personales – Ley N°29733, sus reglamentos y disposiciones complementarias, así como las que establezca la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales, (ii) Coordinar con **EL CLIENTE** el cumplimiento de los requerimientos o exigencias de cualquier entidad Administrativa, así como, de las entidades bancarias y/o financieras, de conformidad con lo que dispone la Ley N°29733 y su Reglamento.
3. **EL CLIENTE**, acepta haber leído la Política de Datos Personales de **IZIPAY**, la misma que se encuentra en la página web www.izipay.pe.

4. **EL CLIENTE** reconoce que estarán incluidos dentro de su información todos aquellos datos, operaciones y referencias a los que **IZIPAY** pueda acceder en el curso normal de sus actividades, ya sea por haber sido proporcionados por **EL CLIENTE** o por terceros, tanto en forma física, oral o electrónica y que puedan calificar como “Datos Personales”, conforme a la legislación de la materia.
5. En virtud de lo señalado, **EL CLIENTE** autoriza expresamente a **IZIPAY** a incorporar su información al banco de datos personales de responsabilidad de **IZIPAY**, almacenar, dar tratamiento, procesar y transferir su información a sus filiales, socios comerciales y/o terceras empresas, lo que incluye el flujo transfronterizo de sus datos personales

**NOVENA : ÉTICA EN LOS NEGOCIOS, ANTICORRUPCIÓN Y
PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS Y
FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO**

1. **EL CLIENTE** asume la obligación y responsabilidad de ejecutar las prestaciones del presente Contrato sin incurrir en forma alguna en los actos tipificados y sancionados por las normas legales anticorrupción o de lucha contra la corrupción pública y privada del sistema jurídico nacional e internacional.
2. **EL CLIENTE** se compromete a cumplir las obligaciones y lineamientos que le correspondan del “Código de Ética” de **IZIPAY**, cuyo contenido se encuentra en la web corporativa <https://www.izipay.pe/>, el cual **EL CLIENTE** declara expresamente haber leído y aceptado con la sola suscripción del presente Contrato.
3. **EL CLIENTE** se obliga a adoptar medidas razonables para asegurarse que sus representantes legales, socios, accionistas, directivos, ejecutivos, trabajadores, contratistas, subcontratistas, u otros terceros bajo su control, cumplan con las siguientes disposiciones:
 - i. Actuar siempre con lealtad, ética, honestidad, transparencia y/o integridad, cuidando que no se perjudiquen los intereses de **IZIPAY**, en riguroso cumplimiento y respeto estricto de las normas legales del sistema jurídico nacional e internacional, principalmente referidas a la prevención y la lucha contra la corrupción.
 - ii. No formular ofrecimientos, promesas, pagos, transferencias ilícitas, entregar o aceptar, directa o indirectamente, por sí o mediante terceras personas: dinero, objetos de valor, ganancia pecuniaria indebida, ventaja impropia o cualquier otra dádiva o bienes, a favor o respecto de servidor, funcionario o empleado público a nivel nacional o internacional, personal estatal contratado por cualquier modalidad, autoridad o cualquier persona vinculada y/o relacionada con las entidades de gobierno (local, regional o nacional) o instituciones públicas, con la finalidad que éstos hagan o dejen de hacer algo relativo a sus funciones, incurriendo en incumplimiento o infracción a la ley, o conductas, consumadas o en grado de tentativa, que se consideren como faltas, delitos o que ameriten la imposición de una sanción, de carácter administrativa, penal o de cualquier otra naturaleza; tales como robo, fraude, cohecho, tráfico de influencias, extorsión, soborno, lavado de activos y conductas similares.
 - iii. Informar oportunamente a **IZIPAY** sobre cualquier acto relacionado a las acciones mencionadas en el punto inmediatamente anterior.
 - iv. No realizar prácticas o actos coercitivos indebidos, incentivos, ofertas o promesas para obtener alguna indebida ventaja contractual por parte de **IZIPAY**.
4. **EL CLIENTE** declara que este ni ninguno de sus representantes legales, socios, accionistas, trabajadores, asesores externos, proveedores ni cualquier otro tercero que actúa a su nombre, han ofrecido, entregado, recibido o solicitado a **IZIPAY** algún objeto de valor, ventaja o cualquier beneficio indebido, a fin de favorecer el proceso de aprobación y/o suscripción del presente Contrato y las condiciones que corresponden.
5. En caso de que **EL CLIENTE**, sus representantes legales, socios o accionistas califiquen como personas políticamente expuestas (PEP), asume la obligación de informar dicha situación a **IZIPAY** en forma previa a la suscripción de este Contrato. De igual manera, si **EL CLIENTE**, sus

representantes legales, socios o accionistas adquirieran dicha condición luego de suscrito el presente Contrato y durante la vigencia del mismo, tiene la obligación de informarlo a **IZIPAY** a más tardar dentro de los siete (7) días calendario de producido el cambio. Para efectos de esta cláusula, se considera como PEP a las personas naturales, nacionales o extranjeras, que:

- i. Cumplen o que han cumplido funciones públicas destacadas o funciones prominentes en una organización internacional, sea en el territorio nacional o extranjero en los últimos cinco (5) años, y cuyas circunstancias puedan ser objeto de interés público.
 - ii. Ejercen o hayan ejercido como colaboradores directos de la máxima autoridad de la institución pública en los últimos cinco (5) años.
 - iii. Son parientes hasta el segundo grado de consanguinidad y segundo grado de afinidad, cónyuge o conviviente de la persona natural con las características de los puntos (i) y (ii) antes señalados.
6. **EL CLIENTE** podrá alertar, de forma anónima si así lo desea, irregularidades, desviaciones éticas o conductas ilegales de **IZIPAY**, de sus colaboradores, terceros y/o subcontratistas que actúan a su nombre, a través de <https://www.izipay.pe/canal-etico>, garantizándose por parte de **IZIPAY** el compromiso de evitar represalias contra los que decidan presentar sus denuncias de buena fe.
7. **EL CLIENTE** declara en calidad de juramento que los recursos que componen su patrimonio, así como el de sus representantes legales, socios o accionistas, no provienen de ninguna fuente directa o indirectamente vinculada a la comisión de los delitos establecidos en el Decreto Legislativo No. 1106 y en general cualquier actividad ilícita, ni se destinan al ejercicio de actividades delictivas como lavado de dinero, corrupción o actividades relacionadas con el financiamiento del terrorismo, captación ilegal de dinero, entre otros.
8. **EL CLIENTE** se obliga a cumplir con todas las Leyes de la República del Perú en materia de prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo. En ese sentido, de ostentar la calidad de Sujeto Obligado ante la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) y la Unidad de Inteligencia Financiera del Perú (UIF-Perú), en atención de la Ley No. 29038, **EL CLIENTE** declara haber implementado un sistema de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo en sus actividades acorde a los lineamientos normativos que le corresponden en atención a su giro de negocio o actividad económica que desempeña. De ostentar dicha calidad y no haber implementado y/o ejercer controles adecuados como parte de su sistema de prevención, **EL CLIENTE** asumirá la responsabilidad de índole administrativa y/o penal que acarrea dicho incumplimiento.
9. **EL CLIENTE** se obliga a sujetarse a los requerimientos que el Oficial de Cumplimiento de **IZIPAY** pudiera realizar durante la ejecución de las prestaciones del presente Contrato. En ese sentido, **EL CLIENTE** se compromete expresamente, aunque no de forma limitativa, a:
- ii. Brindar toda la información que **IZIPAY** le solicite en el marco de las investigaciones internas, sean estas de carácter preventivo o cuando se indague sobre hechos que constituyen alguna señal de alerta o delito, sea que estas investigaciones tengan carácter sistemático o aleatorio.
 - iii. Entregar a **IZIPAY** la información veraz y verificable que éste le exija. En caso **EL CLIENTE** no cumpliera o se negare a aportar toda la información o documentación que le sea solicitada por **IZIPAY**, a su satisfacción, incluyendo formación o documentos relacionados con su identificación u operaciones que realice con **IZIPAY** o, si a criterio de **IZIPAY**, **EL CLIENTE** no sustentara a cabalidad las operaciones realizadas o en caso **IZIPAY** observe que no exista la debida correspondencia entre el origen, el tipo o características de la transacción con respecto a su actividad económica, **EL CLIENTE** acepta y autoriza a **IZIPAY** a dar por terminado el Contrato sin reclamo por parte del **EL CLIENTE**.
10. **EL CLIENTE** deberá comunicar de manera inmediata a **IZIPAY**, mediante los canales de comunicación habilitados, en caso tome conocimiento de un hecho relacionado a lo indicado en la presente Cláusula y del cual se encuentre imposibilitado de controlar.
11. **EL CLIENTE** se obliga a guardar absoluta confidencialidad respecto a la información a la que, por algún motivo, tenga acceso respecto al Sistema de Prevención de Lavado de Activos y

Financiamiento del Terrorismo de **IZIPAY**, extendiéndose dicha confidencialidad al deber de reserva al que se refieren las normas de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.

12. **IZIPAY** se reserva el derecho de realizar indagaciones y auditorías en caso detecte algún indicio y/o reciba alguna denuncia respecto de algún supuesto incumplimiento ético y/o de normas anticorrupción por parte de **EL CLIENTE** que pudiere impactar adversamente sobre **IZIPAY**. Para ello, **IZIPAY** remitirá una comunicación a **EL CLIENTE**, a efectos de realizar las coordinaciones pertinentes y requerirle información necesaria para tal finalidad. **EL CLIENTE** se obliga a colaborar de buena fe en las referidas indagaciones, brindando a **IZIPAY** la información y las facilidades del caso.
13. **EL CLIENTE** acepta que la violación o sospecha de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones o compromisos descritos en esta Cláusula autoriza a **IZIPAY** a resolver de pleno derecho el presente Contrato mediante carta física o electrónica, produciéndose automáticamente la resolución del mismo en la fecha de recepción de la referida comunicación.
14. En concordancia con lo citado, esta autorización para dar por terminado el Contrato de forma automática aplicará también en los siguientes casos:
 - i. Si **EL CLIENTE** brinda a **IZIPAY** información inexacta, incompleta, falsa o inconsistente; o información contradictoria o inconsistente con otra información declarada o proporcionada anteriormente; o que pueda repercutir negativamente en el riesgo legal o reputacional que enfrenta **IZIPAY**. Esta información puede incluso estar referida a: nombres y apellidos, domicilio, documento oficial de identidad, teléfono, correo electrónico, actividad económica, rubro de negocio o cualquier otra información solicitada y proporcionada a **IZIPAY**.
 - ii. Si **IZIPAY** observara operaciones o transacciones no acordes con el volumen de ventas, actividad y/o rubro de negocio de **EL CLIENTE** o que no tengan un sustento razonable.
 - iii. Si **EL CLIENTE** no informa a **IZIPAY** sobre el cambio o variación de la información señalada en el numeral (ii).
 - iv. Si **EL CLIENTE**, sus representantes legales, socios y/o accionistas son incluidos en listas para el control del lavado de activos y financiamiento del terrorismo, nacionales y/o internacionales, así como también en cualquier lista restrictiva interna de acceso de **IZIPAY**.
 - v. **EL CLIENTE**, sus representantes legales, socios o accionistas, son incluidos en una investigación y/o proceso de cualquier tipo (penal, civil, administrativa, etc.) relacionada a actos de corrupción, soborno, lavado de dinero, financiamiento del terrorismo o cualquier otra actividad ilícita que califique como precedente de lavado de activos y/o acarree impacto reputacional para **IZIPAY** a su consideración. Este numeral se activa cuando **EL CLIENTE** reporta esta situación a **IZIPAY** y/o **IZIPAY** identifica información relacionada a ello a través de fuentes públicas y/o listas restrictivas.
 - vi. Si **IZIPAY** detecta indicios o información pública que genera sospecha de que la actividad económica o rubro de negocio de **EL CLIENTE** podría estar relacionada y/o involucrar conductas o acciones que podrían considerarse ilícitas, contrarias a las buenas costumbres y/o que podría acarrear impacto reputacional para **IZIPAY** a su consideración, y/o identifica que el objeto del presente Contrato y/o las prestaciones correspondientes estuvieran siendo utilizadas para desarrollar actividades que podrían ser consideradas como ilícitas.
15. Asimismo, el **EL CLIENTE** será responsable por los daños y/o perjuicios que sus acciones u omisiones pudieran ocasionar a **IZIPAY**, debiendo compensarle el monto correspondiente a los daños y perjuicios estimados.

DÉCIMA : CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

1. **IZIPAY** se obliga a desarrollar y mantener vigente un plan de continuidad de negocio que permita asegurar la continuidad del servicio objeto del presente contrato.
2. **IZIPAY** reportará los eventos de interrupción de operaciones que impliquen la suspensión del

servicio motivo del presente contrato, por un tiempo de afectación de dos (02) horas a más en caso de eventos internos y de setenta y dos (72) horas por causas debidas a eventos externos. Se enviará las comunicaciones del evento y el informe respectivo, a solicitud de **EL CLIENTE**.

3. **IZIPAY** designará un representante ante **EL CLIENTE**, que actuará como coordinador en caso se requiera alguna información relacionada a la gestión de continuidad del negocio de **IZIPAY**. Para ello, **EL CLIENTE** deberá hacer su solicitud con una anticipación no menor a diez (10) días útiles y en dicho plazo **IZIPAY** evaluará lo solicitado y comunicará a **EL CLIENTE** la fecha de envío de la información que corresponda.

DÉCIMA PRIMERA : DEL PLAZO

1. El plazo del presente Contrato es indefinido y su vigencia será a partir de la fecha de su suscripción, pudiendo ser resuelto por cualquiera de las partes mediante aviso previo y de fecha cierta mediante cualquier medio fehaciente, con una anticipación no menor de quince (15) días calendario, sin la aplicación de penalidad alguna para quien lo solicite. En el caso que la resolución unilateral sea invocada por **EL CLIENTE**, éste deberá cancelar cualquier deuda pendiente con **IZIPAY** en el plazo de siete (7) días útiles de solicitada la misma.
2. Se exceptúa de este plazo a **IZIPAY** cuando existan situaciones que hagan presumir la falta de transparencia en la información que **EL CLIENTE** brindó, incumplimiento de las reglas de las marcas de tarjetas de crédito y/o débito, la realización de transacciones fraudulentas o el incumplimiento de lo previsto en las Cláusulas Tercera, Cuarta, Quinta, Séptima, Octava, Novena, Décima Segunda, Décima Tercera, Décima Cuarta, Décima Quinta, Décima Sexta, Décima Séptima y Décima Octava del Contrato por **EL CLIENTE**, aplicándose en tal caso la resolución automática e inmediata prevista en el artículo N°1430 del Código Civil.
3. En ambos casos, **EL CLIENTE** deberá devolver los equipos POS y desistir del uso del software de gestión transaccional de Comercio Electrónico, ambos propiedad de **IZIPAY**, manteniendo la responsabilidad por su pago en caso de controversias.

DÉCIMA SEGUNDA : RESPONSABILIDAD LABORAL

1. Las partes dejan expresa constancia de que la relación contractual que las une es de carácter meramente comercial y no configura una relación de derecho laboral.
2. En tal sentido todos y cada uno de los derechos y obligaciones relacionadas al personal que **IZIPAY** asigne para la consecución de los objetivos del presente Contrato, de cualquier tipo o naturaleza, correrán bajo su exclusiva responsabilidad y por su exclusiva cuenta, correspondiéndole por lo tanto el pago del total de sus remuneraciones y demás obligaciones que conlleven los Contratos de trabajo que se celebren.

DÉCIMA TERCERA : CONFIDENCIALIDAD

1. Se entenderá por información confidencial y reservada, toda la información y documentación obtenida por **IZIPAY** con motivo del presente Contrato, excepto lo señalado en el numeral 4 de la Cláusula Séptima del mismo.
2. Las partes se obligan a guardar estricta reserva de todos los términos y condiciones del presente Contrato, salvo que la divulgación de algún aspecto confidencial sea requerida por orden de la autoridad competente, en cuyo caso previo a la divulgación requerida, la parte respectiva deberá dar aviso a la otra parte.
3. **IZIPAY** conservará la información confidencial y reservada, y no hará uso de ella ni divulgará esta información a ningún tercero, salvo por mandato judicial.
4. **EL CLIENTE** está obligado a no proporcionar a ningún tercero la información recibida de **IZIPAY**, con motivo del presente Contrato y de conformidad con la legislación vigente. Ambas obligaciones que asumen tanto para **IZIPAY** como para **EL CLIENTE** en virtud de esta

- cláusula, subsistirán aún después de concluido o resuelto el presente Contrato.
5. Las partes se obligan a implantar todos los medios que estén a su alcance para asegurarse que los directores, ejecutivos, empleados, agentes, servidores y asesores de cada una de las partes, sean dependientes o no, y sus proveedores que tengan acceso a la Información Confidencial (a quienes se les hace extensiva la presente obligación de confidencialidad), mantengan en estricta reserva esta información. En cualquier caso, cada parte será responsable frente a la otra parte por cualquier perjuicio que esta última pudiera sufrir como consecuencia del incumplimiento de la obligación de confidencialidad a la que se refiere esta cláusula por parte de los directores, ejecutivos, empleados, agentes, servidores, asesores, y/o proveedores de la primera.
 6. Cada una de las partes se compromete respecto a la otra, a lo siguiente:
 - i. Administrar y conservar en todo momento la Información Confidencial como secreta y reservada.
 - ii. No divulgar, ni revelar la Información Confidencial, directa, ni indirectamente (tanto en forma oral o escrita) a terceros, con excepción de sus accionistas, directores, trabajadores, agentes, servidores y asesores en la medida que ello sea necesario para la ejecución del presente Contrato, sin que medie consentimiento expreso por escrito de la otra Parte.
 - iii. Abstenerse de utilizar la Información Confidencial para cualquier otro fin distinto al de la ejecución del presente Contrato.
 7. Las partes dejan perfectamente establecido que la obligación de confidencialidad que asume cada una de ellas respecto de la otra, no alcanza a aquella información y/o documentación que: (i) haya sido revelada o publicada con anterioridad a la suscripción de presente Contrato; (ii) sea o se convierta de dominio público; y, (iii) aquella que por mandato de la ley o por medio de mandato judicial o exigencia de autoridades administrativas y reguladoras deba ser divulgada. En este caso, la parte que se vea obligada a divulgar información confidencial debido a mandato judicial o administrativo deberá previamente, notificar a la otra parte acerca de la obligación de dicha divulgación y colaborar con ella para obtener cualesquiera medidas legales que tengan por objeto evitar la divulgación de la Información Confidencial, siempre y cuando no perjudique los intereses de la otra.
 8. Todo incumplimiento o trasgresión de lo estipulado en esta cláusula obligará a la Parte incumplidora a indemnizar a la parte afectada por los daños y perjuicios que como consecuencia de la trasgresión o incumplimiento pudiera sufrir.
 9. Las obligaciones de confidencialidad a que se refiere esta cláusula permanecerán vigentes, incluso luego de terminado el Contrato.

DÉCIMA CUARTA : PROPIEDAD INTELECTUAL

1. Los programas, procedimientos internos, sus mejoras y cualquier otro elemento de la propiedad intelectual, desarrollados y utilizados para la ejecución y prestación de los servicios contratados en virtud del presente Contrato no podrán ser considerados, ni reclamados como propiedad de **EL CLIENTE**.
2. **EL CLIENTE** se obliga a adoptar las precauciones que sean necesarias para atender lo indicado en el párrafo anterior, con el objeto de asegurar el cumplimiento de ello por parte de sus accionistas, directores, funcionarios y empleados, así como por sus proveedores externos que presten servicios relacionados directamente con este Contrato.
3. **EL CLIENTE** estará impedido de revelar, utilizar para otros fines o transferir a terceros los productos, servicios o mejoras que le brinde **IZIPAY**, sin autorización previa expresa y por escrito de **IZIPAY**.
4. **EL CLIENTE** por su cuenta y costo, le podrá requerir a **IZIPAY** implantar o desarrollar nuevos productos, servicios o mejoras que no hayan sido desarrollados o se encuentren en proceso de desarrollo o producción por **IZIPAY**, y no constituirán elementos de propiedad intelectual de **EL CLIENTE**.

DÉCIMA QUINTA : USO DE LA MARCA

Las partes declaran que no es objeto del presente Contrato conceder a **EL CLIENTE** cualquier tipo de derecho de uso de la marca **IZIPAY** u otras vinculadas a dicha marca. En tal sentido, **EL CLIENTE** sus accionistas, directores y trabajadores o cualesquiera proveedores externos o internos de estos estarán impedidos de utilizar la marca de **IZIPAY** u otras vinculadas para cualquier finalidad y/o a través de cualquier medio, sin el previo consentimiento por escrito de **IZIPAY**.

DÉCIMA SEXTA : DE LA CESIÓN DE POSICIÓN CONTRACTUAL

1. **EL CLIENTE** no podrá ceder su posición contractual ni transferir a terceros derechos u obligaciones derivadas del presente Contrato, salvo autorización expresa y escrita de **IZIPAY**.
2. **IZIPAY** podrá ceder a terceros su posición contractual y /o sus derechos u obligaciones derivadas del presente Contrato, para lo cual **EL CLIENTE** expresa desde ya su aceptación. **IZIPAY** comunicará de la cesión de posición contractual oportunamente a **EL CLIENTE** de conformidad con lo establecido por el artículo 1435 del Código Civil.

DÉCIMA SÉPTIMA : GASTOS ADMINISTRATIVOS Y DE COBRANZA NO VINCULADOS A TRANSACCIONES

1. **IZIPAY** podrá aplicar a **EL CLIENTE** tarifas relacionadas a gastos administrativos relacionados, pero no limitados a: gestión de cobranza del saldo deudor, retenciones judiciales, coactivas y arbitrales, cualquier notificación de cobranza de una entidad regulatoria, solicitudes de copia de documentos autorizados o de comprobantes de pago, solicitudes de envío de detalle de transacciones u otros.
2. En caso **IZIPAY** no pueda cobrar a **EL CLIENTE**, este quedará obligado a realizar el pago de lo adeudado dentro de los dos (2) días útiles siguientes de haber sido requerido por **IZIPAY**.
3. La falta de pago por **EL CLIENTE** de cualquier obligación monetaria generará la obligación de pagar intereses compensatorios e intereses moratorios.
4. La falta de cancelación oportuna de la deuda por **EL CLIENTE** facultará a **IZIPAY** a comunicarlo a las centrales de riesgos, para lo cual, **EL CLIENTE** acepta y autoriza por anticipado a **IZIPAY** a reportar sus datos y el detalle de la deuda impaga.

DÉCIMA OCTAVA : RESPETO A LA LIBRE COMPETENCIA

IZIPAY realiza sus operaciones en estricto cumplimiento de las normas de competencia aprobadas en la legislación peruana y de las buenas prácticas comprendidas en su Programa de Cumplimiento. **EL CLIENTE** se compromete a respetar las normas de Libre Competencia y, de no ser así, **IZIPAY** se encontrará facultada a resolver de manera automática y definitiva el Contrato.

EL CLIENTE mantendrá indemne a **IZIPAY**, sus directores, representantes, socios y/o accionistas ante cualquier incumplimiento de las normas de competencia. En ese sentido, **IZIPAY** no tendrá ninguna responsabilidad en lo sucedido, ni asumirá ningún costo, gasto, indemnización, multa, medida correctiva, medida cautelare, gastos legales y de representación o cualquier otro concepto que se derive de dicho incumplimiento. Sin perjuicio de ello, **EL CLIENTE** informará a **IZIPAY** de todo posible incumplimiento que pueda afectar a **IZIPAY**, sus representantes y accionistas.

DÉCIMA NOVENA : RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

1. En caso alguna de las partes incumpla con alguna de las obligaciones asumidas en el presente contrato, la parte afectada con el incumplimiento requerirá a la otra parte la satisfacción de la prestación incumplida en un plazo máximo de quince (15) días de efectuado el requerimiento.

Si transcurrido dicho plazo la obligación no fuese cumplida, la parte afectada con el incumplimiento se encontrará facultada para resolver el presente contrato de pleno derecho.

2. No obstante, lo señalado en el numeral precedente, **IZIPAY** a su discreción podrá optar por resolver el presente contrato de conformidad con lo establecido en el artículo 1430º del Código Civil, bastando para tal efecto que **IZIPAY** comunique por vía notarial a **EL CLIENTE** su decisión de valerse de la presente cláusula resolutoria para que la misma surta plenos efectos, en los siguientes casos:
 - i. **EL CLIENTE** incumpla cualquiera de las obligaciones previstas en las Cláusulas Tercera, Cuarta, Quinta, Séptima, Octava, Novena, Décima Tercera, Décima Segunda, Décima Cuarta, Décima Quinta, Décima Sexta, Décima Séptima y Décima Octava del presente contrato.
 - ii. **EL CLIENTE** incumpla el pago por concepto de montos derivados de transacciones fraudulentas y contracargos imputables a **EL CLIENTE** y que no se hayan podido cobrar en el plazo estipulado en la cláusula quinta de este contrato.
 - iii. **EL CLIENTE** lleve a cabo actividades fraudulentas que violen las normas establecidas en el presente documento, por solicitud expresa de las marcas internacionales que representa **IZIPAY**, por el nivel de porcentaje de fraude sobre las ventas que presente y/o por el mal uso de la página web o de cualquier otra plataforma de Comercio Electrónico que muestren contenidos no autorizados por **IZIPAY** o no cuenten con la licencia correspondiente, entendiéndose páginas con contenido no autorizado como servicio para adultos, productos farmacéuticos, productos de tabaco, servicio de almacenamiento de archivos online, juegos de azar, así como productos o servicios prohibidos por la ley o que afecten la imagen de las marcas de tarjetas o de **IZIPAY**.
3. De presentarse cualquiera de las modalidades de resolución previstas en la presente cláusula, la parte afectada se encontrará facultada para iniciar las acciones legales pertinentes para reclamar los daños y perjuicios ocasionados por el incumplimiento.

VIGÉSIMA : REPRESENTANTES, PROVEEDORES Y ASUNTOS DE PERSONAL

1. Representantes Comerciales y Operativos

- a) Cada una de las partes designará a un representante comercial-operativo, que tendrá bajo su responsabilidad la permanente coordinación de las acciones necesarias para el buen desarrollo del presente Contrato.
- b) Ambos representantes tendrán la capacidad y autonomía suficiente para decidir la adopción de las acciones que sean necesarias, para la adecuada prestación de los servicios contratados.
- c) Cada una de las partes deberá informar a la otra, por escrito, el nombre del representante comercial-operativo y de cualquier cambio del ejecutivo que desempeña dicho cargo, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes de ocurrido el cambio.
- d) De requerirse una reunión de coordinación, los representantes comerciales–operativos de las partes convocarán a un Comité de Coordinación, al que deberá asistir el personal propio o de terceros involucrado en las prestaciones contratadas por **EL CLIENTE** a **IZIPAY** que fuere citado.

2. Personal Operativo

- a) **IZIPAY** dispondrá de personal calificado y con experiencia para la ejecución de los servicios contratados, debiendo en todo momento asignar el personal necesario para la prestación de los mismos.

- b) Las partes manifiestan que no ejercerán dirección ni control sobre el personal de la otra parte, razón por la cual, cada parte dirigirá y fiscalizará a su personal, con la finalidad de un óptimo cumplimiento de las obligaciones asumidas en el presente Contrato.
- c) Las partes cumplirán fiel y oportunamente todas las leyes y reglamentos referentes a los beneficios laborales, previsionales y de seguridad social de sus trabajadores, evitando que se atribuya a la otra parte cualquier responsabilidad por estos conceptos.
- d) Las partes convienen que todo reclamo de cualquier naturaleza sea laboral, tributario o previsional, dirigido contra una de ellas que tenga relación con los trabajadores o personal empleado por la otra parte, sean dependientes o no de ella, será directa y plenamente asumido por la parte empleadora. Sin perjuicio de lo antes mencionado, si la parte no empleadora lo considera conveniente, podrá defenderse por su propia cuenta dentro del proceso, siendo los gastos de defensa a cargo de la parte que resulte responsable.

3. Contratación de terceros

- a) **IZIPAY** podrá subcontratar con terceros los servicios para prestar adecuadamente los niveles de servicio acordados, sin necesidad del consentimiento previo de **EL CLIENTE**.
- b) Sin perjuicio de lo anterior, **IZIPAY** continuará siendo responsable frente a **EL CLIENTE** por la prestación del íntegro de los servicios contratados, así como del cumplimiento de todo lo previsto bajo su cargo en el presente Contrato, siempre que dicha prestación sea de exclusiva responsabilidad de **IZIPAY** o de sus proveedores de servicios.

VIGÉSIMA PRIMERA : DE LOS PODERES

Ambas partes declaran y garantizan que tienen plenos derechos, poderes y autoridad para cumplir con las obligaciones estipuladas en el presente Contrato y que las personas que lo suscriben tienen autoridad para obligar a la parte respectiva.

VIGÉSIMA SEGUNDA : DEL DOMICILIO

1. Las partes señalan como domicilio contractual el que aparece en este documento y en la Solicitud de Afiliación.
2. Todas las comunicaciones o notificaciones judiciales o extrajudiciales se dirigirán válidamente a dichos domicilios, salvo que medie comunicación por escrito con cargo de recepción, con diez (10) días útiles de anticipación, indicando la variación de domicilio, en cuyo caso las comunicaciones o notificaciones deberán hacerse al nuevo domicilio.

VIGÉSIMA TERCERA : LEY APLICABLE Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

El presente contrato rige por la ley peruana y sus reglamentos pertinentes. Toda controversia que se derive del presente Contrato será solucionada en lo posible de común acuerdo, mediante negociación directa entre las partes, en base a los principios de buena fe y común intención de las partes, en un plazo máximo de 10 (diez) días calendario de comunicada la controversia por escrito. Vencido este plazo y de persistir la controversia, las partes renuncian al fuero de sus domicilios y se someten a la jurisdicción de los jueces y tribunales de la Corte Superior de Justicia de Lima.

VIGÉSIMA CUARTA : FIRMA ELECTRÓNICA DEL PRESENTE CONTRATO

Las Partes acuerdan suscribir el presente contrato mediante firma electrónica a través de la plataforma denominada DOCUSIGN o de cualquier otra solución de firma electrónica certificada, surtiendo sus efectos a partir de la fecha en que ambas partes firmen el documento.

Las Partes declaran que tienen conocimiento que la Firma Electrónica puesta en el presente contrato se encuentra regulada por la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales y su Reglamento el Decreto Supremo N°052-2008-PCM, que le otorga la misma validez y eficacia jurídica que el uso de una firma manuscrita

En señal de conformidad las partes suscriben el presente documento en la ciudad de Lima, el día _____ de 20____.

<hr/> <p>Luís Felipe Venturo Denegri Gerente General Procesos de Medios de Pago S.A. IZIPAY</p>	<hr/> <p>[Nombres y Apellidos] [Cargo] [Razón Social] EL CLIENTE</p>
--	---

ANEXO 1

TARIFARIO

Puntos de venta físicos

1. Tarifas por única vez o por servicios especiales:

a. Instalación: S/ 59.90 por terminal más IGV

Se refiere a los costos relacionados con la primera instalación de los equipos POS o PINPAD en las localidades de **EL CLIENTE**.

El pago es 100% a la firma del contrato y sobre la base de la estimación inicial.

En el caso de nuevas instalaciones el pago se realiza descontando el monto correspondiente a la compensación diaria.

b. Integración: US\$ 45.00 por hora hombre más IGV

Se refiere a los costos relacionados con la integración de la red de pagos de **IZIPAY** con la red de **EL CLIENTE**. Esta incluye los desarrollos, pruebas y certificaciones necesarios para las transacciones y procesos de compensación y liquidación estándares.

El pago es 50% a la firma del contrato, 30% al finalizar las certificaciones y 20% luego del pase a producción. Se considera que el pase a producción se concluye cuando la primera instalación está en operación por 15 días.

c. Desarrollos adicionales: US\$ 45.00 por hora hombre más IGV

Se refiere a los costos relacionados con la integración de la red de pagos de **IZIPAY** con la red de **EL CLIENTE**. Esta incluye los desarrollos, pruebas y certificaciones necesarios para las transacciones y procesos de compensación y liquidación no estándares.

El pago es 50% a la firma del contrato, 30% al finalizar las certificaciones y 20% luego del pase a producción. Se considera que el pase a producción se concluye cuando la primera instalación está en operación por 15 días.

2. Costos por servicios transaccionales:

Se refiere a los costos relacionados con los servicios que permiten que las transacciones realizadas con tarjetas en los terminales instalados en **EL CLIENTE** se envíen al emisor para su autorización y su posterior liquidación y compensación.

Estos costos pueden aplicar para las transacciones realizadas con tarjetas o medios de pago de marca internacional o propias.

El cobro se realiza en la compensación diaria, con cargo en cuenta y se informa en la factura o DAE emitidos por **IZIPAY**.

a. Comisión MDR: aplica para transacciones físicas con tarjetas Visa, MasterCard, JCB, CUP y otras privadas adquiridas por **IZIPAY**

- Tarjetas de débito locales: 2.95% + IGV
- Tarjetas de crédito locales: 3.95% + IGV
- Tarjetas de crédito foráneas: 3.95% + IGV

b. Portes¹: S/ 5.00 + IGV

¹ Envío físico de estado de cuenta con el detalle por código de comercio de todas las transacciones realizadas.

3. Costos de equipos:

a. Modalidad Arrendamiento: mantenimiento mensual por tipo de terminal

- POS IP: S/ 19.00 más IGV
- POS Celular Fijo/Móvil: S/ 59.90 más IGV
- PINPAD: S/ 25.00 más IGV

En el caso de pérdida de equipos, **EL CLIENTE** deberá pagar el valor total del equipo menos el valor de depreciación, de igual forma debe presentar una denuncia por pérdida indicando el modelo, código de comercio y número de serie para poder dar de baja al equipo y solicitar la reposición del mismo, en caso se requiera.

En caso de robo, el costo de la franquicia es de US\$ 150.00 + IGV, para este caso la denuncia debe incluir lo siguiente:

- Indicar en la denuncia que el suceso corresponde a Robo/Hurto.
- Indicar en la denuncia que el POS pertenece a Procesos de Medios de Pago S.A.
- Indicar en la denuncia el código del establecimiento, el modelo y el número de serie del POS, que consta de 9 dígitos.
- La denuncia deberá tener como máximo tres (03) días útiles de diferencia entre la fecha del hecho y la fecha del registro.

b. Modalidad Venta: pago por única vez según oferta comercial vigente

4. Costos por servicios de campo:

Se entiende por servicio de campo a la atención que **EL CLIENTE** requiera para una instalación, atención de avería o cualquier otra incidencia relacionada con el funcionamiento del terminal punto de venta en el local de **EL CLIENTE**. Para llevar a cabo dicho servicio en los tiempos descritos en el SLA, se requiere de una estructura amplia de técnicos expertos asignados a cada distrito o zona a nivel nacional, los cuales estarán equipados con unidad móvil, stock de terminales, accesorios y suministros necesarios para concretar exitosamente la atención.

Los costos de servicio de campo están asociados a dicha estructura operativa y se presentan a continuación en dos modalidades:

a. Equipos en Arrendamiento: el costo de mantenimiento mensual por POS instalado en **EL CLIENTE** cubre de manera gratuita los siguientes servicios:

- Cambios de equipos por avería
- Reemplazo de accesorios por avería
- Cambio de chip de telecomunicaciones
- Abastecimiento de contómetros
- Señalización y entrega de material de merchandising
- Capacitación

b. Equipos en Venta: los costos asociados al servicio en modalidad venta² son los siguientes (costos por terminal atendido):

² Todos los terminales y accesorios cuentan con un año de garantía por fallas de fábrica, transcurrido dicho periodo de tiempo los cambios por avería tendrán costo. Los costos de reparación son determinados después de la evaluación técnica del laboratorio experto.

- Cambios de equipos por avería: S/ 35.00 Soles más IGV + costo de reparación
- Reemplazo de accesorios (fuente o cables) por avería: S/ 50.00 Soles más IGV (se entrega accesorio nuevo)
- Cambio de chip de telecomunicaciones: S/ 25.00 Soles más IGV*
- Abastecimiento de contómetros: S/ 25.00 Soles más IGV*
- Señalización y entrega de material de merchandising: sin costo
- Capacitación: sin costo

Comercio Electrónico

1. Tarifas por única vez o por servicios especiales:

- a. **Afiliación:** S/ 300.00 más IGV
- b. **Mantenimiento mensual:** S/ 30.00 más IGV
- c. **Validación de URL en sistema Webshield:** US\$ 14.00 más IGV

2. Costos por servicios transaccionales:

- a. **Comisión MDR:**
 - Tarjetas de débito locales: 3.44% + IGV (Adicional S/0.69 más IGV por transacción)
 - Tarjetas de crédito locales: 3.44% + IGV (Adicional S/0.69 más IGV por transacción)
 - Tarjetas foráneas: 3.95% + IGV (Adicional S/0.69 más IGV por transacción)

Todos los costos relacionados a los servicios de Comercio Electrónico están incluidos en la solicitud de afiliación y son expresamente aceptados por **EL CLIENTE** una vez firmada la misma.

Para conceptos de cobros futuros por nuevos servicios, estos se actualizarán mediante una adenda al presente contrato que deberá ser aceptada previamente a la utilización de los mismos.

Cargos y comisiones de marcas internacionales de tarjetas

EL CLIENTE asumirá los cargos y comisiones vigentes que sean aplicados por las marcas internacionales tales como Visa, MasterCard, JCB, CUP, entre otras:

- a. Costo por inscripción de comercio con giro de alto riesgo.
- b. Costo por transacciones de comercio no domiciliado.

<hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> <p>Luís Felipe Venturo Denegri Gerente General Procesos de Medios de Pago S.A. IZIPAY</p>	<hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> <p>[Nombres y Apellidos] [Cargo] [Razón Social] EL CLIENTE</p>
--	---

*El valor del IGV será establecido según el año de adquisición del producto.

ANEXO 2

ACTIVIDADES PROHIBIDAS

EL CLIENTE no debe suscribir ventas por las siguientes actividades:

- Empresas dedicadas a la compra o comercio de fotografías, protegidas por derechos de propiedad intelectual, imágenes de video, imágenes generadas por computadora, dibujos animados, simulación u otro medio o actividades relacionadas con pornografía infantil / bestialidad, violación, mutilación, zoofilia y reconstrucción de un crimen.
- Bienes y/o servicios de entretenimiento para adultos, tales como material pornográfico o erótico.
- Actividades relacionadas a la prostitución.
- Bienes o servicios ilegales.
- Juegos de azar y apuestas en internet ilegales.
- Comercio de productos farmacéuticos falsificados o ilegales incluyendo drogas de diseño, suplementos / nutracéuticos ilegales.
- Comercialización de cannabis o derivados.
- Mercancía falsificada / materiales que infringen la propiedad intelectual (PI) y/o de contrabando.
- Negocios basados en reembolsos.
- Recuperación de crédito (compra de deuda o centralización de deudas).
- Servicios de consejería de crédito (asesoramiento financiero).
- Comercios informales.
- Venta puerta a puerta.
- Comercialización multinivel (incluido la venta piramidal).
- Realización de disposición de efectivo como actividad de negocio.
- Venta de criptomonedas o cualquier tipo de negocio relacionado, así como dinero virtual.
- Otros productos o servicios prohibidos por la ley o que afecten la imagen de las marcas internacionales tales como Visa, MasterCard, JCB, CUP, entre otras tarjetas o de IZIPAY.
- Cobro de garantías y/o penalidades o servicios no brindados.
- Pago de préstamos.
- Cambio de cheques / negocios de garantía de cheques
- Cualquier actividad que no implique la venta de bienes o servicios.
- Cobros o financiamientos de capital, por ejemplo, intereses, dividendos, aportes, entre otros.
- Pre - autorizaciones sin concretarse una venta.

<hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> <p>Luís Felipe Venturo Denegri Gerente General Procesos de Medios de Pago S.A. IZIPAY</p>	<hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> <p>[Nombres y Apellidos] [Cargo] [Razón Social] EL CLIENTE</p>
--	---

ANEXO 3

GESTION DE PREVENCIÓN DE FRAUDE Y CONTRACARGOS

1. Gestión de prevención de fraudes

Se refiere a los criterios que permitirán minimizar o eliminar pérdidas económicas para **EL CLIENTE** mediante la detección oportuna de transacciones sospechosas, inusuales y/o de alto riesgo que puedan resultar fraudulentas.

1.1. Monitoreo de transacciones

IZIPAY es responsable de:

- Cumplir con los requisitos solicitados por las marcas en temas de prevención de fraude y monitoreo transaccional, según sus normas, con el fin de notificar oportunamente cualquier posible sanción por incumplimiento.

EL CLIENTE es responsable de:

- Monitorear continuamente su actividad transaccional para evitar el fraude u otra actividad indebida, implementando, de ser necesario, los sistemas y procedimientos tendientes a mitigar el riesgo de fraude en el uso de las tarjetas de acuerdo con los estándares vigentes en el mercado.
- **EL CLIENTE** no deberá superar los umbrales de fraude/contracargos establecidos por las marcas de tarjeta de crédito y débito (punto 3).

2. Gestión de reclamos y contracargos

Los tarjetahabientes pueden reclamar ante la entidad emisora de su tarjeta de crédito/débito/prepago y esta podrá presentar contracargos por consumos no reconocidos, servicios no prestados, mercadería no entregada o defectuosa, duplicidades, errores operativos y otros motivos permitidos por las marcas de tarjeta de crédito a **IZIPAY**, mediante las plataformas de las marcas, en calidad de adquirente.

IZIPAY prestará soporte a **EL CLIENTE** en la presentación de sustentos para resolver sus contracargos.

Las transacciones que no sean reconocidas o aquellas que hayan sido objeto de reclamo de parte de los tarjetahabientes ante su entidad emisora y que hayan originado un contracargo ante **IZIPAY**, tendrán el siguiente tratamiento:

- a) **EL CLIENTE** tendrá un plazo de cinco (5) días útiles como máximo contados a partir de la notificación de **IZIPAY**, para enviar la documentación de sustento (vouchers, comprobantes de pago, boletas, contrato del servicio, etc.), así como, el descargo respectivo. **IZIPAY** aceptará o representará el contracargo de la entidad emisora según el análisis del sustento presentado por **EL CLIENTE**.
- b) **IZIPAY** podrá descontar a **EL CLIENTE** el importe de la transacción en reclamo. De ser así le notificará inmediatamente si el caso es resuelto a favor de **EL CLIENTE**, se le devolverá el importe en reclamo. De no ser resuelto el caso a favor de **EL CLIENTE**, **IZIPAY** descontará le el importe de la transacción en reclamo, si aún no lo hubiese realizado y le notificará inmediatamente.
- c) En el caso de las transacciones de fraude con tarjeta no presente, en las que **EL CLIENTE** no haya solicitado la autenticación del tarjetahabiente mediante los

protocolos de seguridad establecidos por las marcas, **IZIPAY** descontará directamente a **EL CLIENTE** el importe de la transacción en reclamo.

- d) **EL CLIENTE** asumirá los cargos que sean aplicados por las marcas de tarjetas por concepto de incumplimiento de los procedimientos establecidos para procesamiento de transacciones y que originen un contracargo.
- e) Las transacciones de pagos con QR presentados por el establecimiento, se consideran transacciones de tarjeta no presente con autenticación del tarjetahabiente al utilizar sus credenciales de acceso a su billetera
- f) **EL CLIENTE** es responsable de conservar legibles por un mínimo de 24 meses las órdenes de pago (comprobantes o vouchers) y los entregarán a **IZIPAY** cuando le sean requeridos en un plazo máximo de 5 días útiles para la atención de reclamos de parte de los emisores.
- g) **EL CLIENTE** deberá presentar a **IZIPAY** los sustentos que éste le solicite para resolver el contracargo en los plazos y según los procedimientos establecidos por las marcas de tarjeta.
- h) **EL CLIENTE** no deberá superar los umbrales de fraude/contracargos establecidos por las marcas de tarjeta de crédito y débito (punto 3).

3. Umbrales de las marcas para control de fraudes y contracargos

3.1. VISA

- Todas las transacciones de venta sin presencia de tarjeta enviadas y procesadas a través de Visa en el mes calendario anterior por fecha de procesamiento. Por ejemplo, las transacciones de venta procesadas a través de Visa en marzo se informarán en la notificación de identificación de abril (3).
- Contracargos no fraudulentos sin presencia de tarjeta enviados y procesados a través de Visa en el mes calendario anterior (2).
- Todas las transacciones fraudulentas sin presencia de tarjeta informadas a Visa por los emisores en el mes calendario anterior (1).
- Todas las transacciones de ataque de BIN (testeo por enumeración sin presencia de tarjeta), aprobadas y rechazadas, en el mes calendario anterior, según lo identificado por Visa (4).

El índice de fraudes y contracargos se calculará de la siguiente manera*:

$$\frac{\text{Recuento de Fraude (1) + Recuento de contracargos no fraudulentos (2)}}{\text{Recuento de transacciones totales procesadas (3)}}$$

El índice de ataque de BIN (4) se calculará de la siguiente manera*:

$$\frac{\text{Recuento de transacciones de testeo de enumeración (aprobadas + rechazadas)}}{\text{Recuento de transacciones de autorización (aprobadas + rechazadas)}}$$

(* El valor resultante se multiplicará por 10,000 para la obtención de los Puntos Base (PB)

Se tendrán dos niveles de identificación:

a) El nivel excesivo del comercio:

Este nivel indica un aumento significativo en la actividad de fraude, disputa o enumeración por encima del desempeño estándar del mercado. Este nivel requiere una acción de remediación para que el desempeño vuelva al nivel estándar.

b) El nivel excesivo del adquirente por PB del comercio.

Se considerará al comercio que supere el umbral de 30 PB y esto ocasione que el adquirente supere los 50 PB de su portafolio.

	a) Fraudes + Contracargos	b) Fraudes + Contracargos	Enumeración (2)
Ratio efectivo desde abril 2025	>= 90 PB (puntos base) por comercio	> 30 PB por comercio y > 50 PB adquirente	>= 2000 PB (puntos base)

2. Mínimo de 300,000 transacciones de ataque de BIN por enumeración, identificadas y notificadas por Visa.

De llegar el comercio a sobrepasar los umbrales antes descritos, deberá presentar un plan de remediación detallado dentro de los 07 días calendario que describa la causa fundamental del problema y un plan de mitigación detallado, fraude y enumeración por debajo de los umbrales de Visa.

Para las identificaciones por primera vez dentro de un período de 12 meses consecutivos, se les dará a los comercios un período de gracia de tres meses para remediar su desempeño. Una vez finalizado el período de gracia, cualquier identificación adicional puede resultar en multas.

MULTAS
USD 10 por cada contracargo relacionado con fraude y contracargo no relacionado con fraude en ambiente de tarjeta no presente (TNP)

Los comercios que sigan en incumplimiento durante 3 o más meses consecutivos pueden estar sujetos a penaliades y medidas de control adicionales.

c) Aplicación de Fee por contracargo

Descripción	Fee (*)
Se aplicará un fee a todos los contracargos generados contra EL CLIENTE con tarjetas de crédito o débito VISA, que será facturado a EL CLIENTE al cierre de cada mes	US\$2.00 Más impuestos

3.2. Mastercard

Límites de EFM (Excessive Fraud Merchant - EFM)

Se deben cumplir todos los criterios en el mismo mes calendario.

Criterio por mes calendario	Umbral
Contracargos por fraude	Igual o mayor a US\$ 50,000

Puntos base de contracargos por fraude	Igual o mayor a 50
Transacciones autenticadas (3DS)	Menor a 10% del total
Total de transacciones	1,000 a más

Multas por incumplimiento

Meses por encima de los umbrales	Importe por violación de EFM
1	-
2	US\$ 500
3	US\$ 1,000
4 a 6	US\$ 5,000
7 a 11	US\$ 25,500
12 a 18	US\$ 50,000
19 a +	US\$ 100,000

Límites de ECM y HECM Contracargos (Excessive Chargeback Management - ECM) y Tasa Muy Alta de Contracargos (High Excessive Chargeback Management - HECM)

Para que un Comercio ingrese a los programas de ECM o HECM, debe alcanzar tanto los límites de la tasa de contracargos como los límites de cantidad.

Programa	Cantidad de contracargos mensual	Tasa de cantidad de contracargos / venta
ECM	100 a 299	1.5% a 2.99%
HECM	Más de 300	3%

Multas por incumplimiento

Meses por encima del límite	Evaluación ECM / HECM	Evaluación de recuperación del emisor
1	-	No
2	US\$ 1,000	No
3	US\$ 1,000/ US\$ 2,000 (HECM)	No
4 a 6	US\$ 5,000/ US\$ 10,000 (HECM)	Sí*
7 a 11	US\$ 25,000/ US\$ 50,000 (HECM)	Sí*
12 a 18	US\$ 50,000/ US\$ 100,000 (HECM)	Sí*
> 19	US\$ 100,000/ US\$200,000 (HECM)	Sí*

* La evaluación de recuperación del emisor aplica \$5 por transacción por más 300 contracargos

3.3 Responsabilidades adicionales

Lo indicado en el presente Anexo no excluye a **EL CLIENTE** de cualquier penalidad adicional que las marcas pudiesen imponerle.

EL CLIENTE acepta que se debite de pagos futuros o por pagar, los contracargos descritos en sus obligaciones según los términos del contrato suscrito con **IZIPAY**.

EL CLIENTE acepta asumir los costos relacionados a auditorías realizadas como empresa afiliada y/o las penalidades directas impuestas por las marcas internacionales (Mastercard o VISA) que se generen como consecuencia de incumplimientos de las condiciones establecidas en el presente anexo, un plazo no mayor a quince (15) días hábiles desde la notificación por parte de **IZIPAY**.

Se recomienda a **EL CLIENTE** lo siguiente para evitar reclamos por ventas riesgosas:

- a. Transacciones por grandes cantidades o que no corresponden a estándares usuales:
- b. Compras excesivas de un solo producto o servicio.
- c. Compras de productos o servicios similares.
- d. Compras no se realizan en horario habitual.
- e. Cuando un solo cliente, con una sola tarjeta, efectúa muchas transacciones.
- f. Cuando diferentes clientes, con una misma tarjeta, efectúan transacciones.
- g. Cuando un mismo cliente efectúa muchas transacciones con diferentes tarjetas.
- h. Cuando un cliente exige la entrega del producto o servicio con carácter de urgencia.
- i. Cuando se presentan muchas transacciones con tarjetas que tienen los 6 primeros dígitos muy parecidos o iguales (se puede tratar del mismo banco).
- j. Cuando se observa muchas solicitudes de pedidos a una misma dirección.
- k. Cuando hay muchas transacciones con la misma tarjeta o con tarjetas con número similares que registran la misma dirección de facturación y diferentes direcciones de entrega.
- l. Cuando se presentan muchas transacciones con la misma dirección IP, ya sea con la misma o con diferentes tarjetas.

4. Consideraciones:

EL CLIENTE es responsable de las acciones de sus empleados mientras estén a su cargo.

EL CLIENTE informará de manera clara y visible a los tarjetahabientes de los medios de pago autorizados, su política de devoluciones y cancelaciones de los productos y/o servicios que ofrece.

EL CLIENTE, si está pasando por una investigación forense, cooperará plenamente con la investigación hasta que sea concluida.

EL CLIENTE podrá presentar a **IZIPAY** solicitudes de información o reclamos referidos a transacciones que tengan una antigüedad máxima de seis (6) meses.

EL CLIENTE tiene prohibido lo siguiente:

- i. Enviar una transacción que fue disputada anteriormente y luego devuelta al comercio.
- ii. Enviar una transacción al sistema de pagos que **EL CLIENTE** sepa o deba haber sabido era fraudulenta o no autorizada por el tarjetahabiente.
- iii. Requerir por correo electrónico a sus tarjetahabientes cualquiera de los siguientes elementos: el número de cuenta del tarjetahabiente, la fecha de vencimiento de la

tarjeta, su firma o cualquier otro dato de la cuenta de su tarjeta o solicitar al tarjetahabiente un Valor de Verificación 2 de la Tarjeta (CVV2) para una transacción en ambiente de tarjeta no presente.

EL CLIENTE asume las consecuencias que se puedan generar por la mala gestión de fraude, éstas pueden ser desde contra cargos, asumir multas o la desconexión del código de Comercio Secundario generado.