

Términos y Condiciones de Procesamiento con Facilitador de pago

I. ALCANCE:

Alcance El Contrato suscrito entre Credomatic de Costa Rica, S.A. (en adelante “BAC Credomatic” o “La Compañía”) y “el Afiliado”, regula el procesamiento del pago de productos y servicios provistos por “el Afiliado” por medio del uso de Tarjetas de crédito y débito en ambiente de comercio electrónico.

II. DEFINICIONES:

- **Adquirente:** entidad financiera que procesa pagos con tarjeta de crédito o débito en nombre de un comercio. Además, realiza el proceso de liquidación de cada transacción aceptada en un Comercio. Para los efectos de este contrato, BAC.
- **Autenticación:** Es la verificación del titular y del medio de pago autorizado por BAC, en cada transacción.
- **Autorización:** Es el proceso tecnológico realizado por el Adquirente mediante el cual se solicita al emisor de la tarjeta a través de la infraestructura del Adquirente y de los sistemas de los medios de pago autorizados, la autorización requerida para las transacciones. Este proceso se realiza con el fin de obtener una respuesta explícita de aprobación o denegación al momento del procesamiento de una transacción.
- **Certificación PCI DSS:** Se basa en el cumplimiento de las Normas de Seguridad de Datos de la Industria de Tarjetas de Pago (Payment Card Industry Data Security Standard), el cual define el conjunto de requerimientos para administrar la seguridad, definir políticas y procedimientos de seguridad, arquitectura de red, diseño de software y todo tipo de medidas de protección necesarias en el procesamiento, almacenamiento o transmisión de información de tarjetas de crédito y débito.
- **Comercio:** persona física o jurídica que comercializa bienes y/o servicios y que acepta pagos con tarjeta (crédito y débito) a través de un Contrato de Afiliación con el Adquirente.
- **Comercio Electrónico:** Comercio Electrónico es la transacción especial realizada en la red global Internet en un sitio web o App del comercio, donde “el Afiliado” carece de la firma del Tarjetahabiente y/o la impresión mecánica o electrónica de la Tarjeta.
- **Contracargo:** Ocurre cuando un tarjetahabiente genera un reclamo a su emisor o cuando el emisor reconoce un error por parte del adquirente/comercio. Es el débito que se hace al facilitador de pago por una operación de venta con Tarjetas, que ha sido o será abonada y que por algún motivo ha sido cuestionada o no reconocida por el banco emisor o por el Tarjetahabiente. El proceso de contracargos se rige por las reglas ya establecidas en el manual de las marcas que está dentro del contrato de afiliación.
- **Emisor:** entidad encargada de emitir tarjetas de crédito y/o débito.
- **Facilitador de Pago:** el proveedor de servicio con la potestad de adquirir (afiliar) Sub Comercios directamente y gestionar a través del adquirente, la opción de recibir pagos con tarjeta (crédito y débito) de manera física y/o virtual a través de su sistema de procesamiento, mismo que se encuentra integrado al sistema del Adquirente.

- **Marcas:** Hace referencia a las marcas internacionales VISA, MasterCard, American Express u otra marca con la que BAC llegare a trabajar en el futuro.
- **Sub Comercio:** persona física o jurídica que comercializa bienes y/o servicios y que acepta pagos con tarjeta (crédito y débito) a través de un Contrato de Afiliación con el Facilitador de Pago.
- **Tarjetahabiente:** Persona titular de una tarjeta de crédito y débito.
- **Transacción autenticada:** Es la transacción realizada por canales digitales, por un tarjetahabiente en la que éste ha sido autenticado usando los mecanismos provistos por el BAC.
- **Transacción No Autenticada:** Es la transacción realizada por canales digitales, por un tarjetahabiente en la que éste no ha sido autenticado.
- **Transacciones de Comercio Electrónico (ambiente de tarjeta ausente):** Las Transacciones de Comercio Electrónico son todas aquellas que carecen de algún elemento normalmente requerido para procesar "Las Tarjetas". Algunos de los elementos de los que carecen las Transacciones de Comercio Electrónico son la presencia de la Tarjeta, presencia del Tarjetahabiente, firma de éste o ingreso de PIN. Este tipo de transacciones en el Comercio Electrónico son realizadas y autorizadas por el Tarjetahabiente, por medio de Internet.
- **Transacción Especial:** Es toda transacción realizada en ambiente de tarjeta ausente, de forma manual. Este define las transacciones que se realizan sin tener la tarjeta físicamente, a la hora de completar una transacción. Este tipo de procesamiento incluye las transacciones que se efectúan por Internet, teléfono u otros medios.

Toda transacción especial es contracargable por razón de fraude, y será asumida por el comercio afiliado cuando el tarjetahabiente no reconoce o acepta este tipo de transacciones, excepto en aquellos casos en que el comercio utilice el protocolo de 3D Secure y sea protegida conforme a las reglas de Visa y Master Card para este protocolo.

Tipos de Transacción

- **Auth:** Autorización. Consiste en el proceso de generar un cargo sobre un medio de pago, en este caso una tarjeta, ya sea de débito o de crédito. La autorización por sí misma no realiza el débito monetario de la cuenta del tarjetahabiente (TH), sin embargo congela los fondos de la misma, por lo cual reserva el dinero para los procesos posteriores de pago.
- **Capture:** Captura. La captura es la confirmación de la venta (Venta en firme). Es el proceso mediante el cual el comercio afiliado ratifica el proceso de venta. Una transacción capturada es una transacción que se va a incluir en el proceso de cierre. Solamente las transacciones autorizadas son las que se pueden capturar.
- **Sale:** Venta en firme. Transacciones con venta en firme son transacciones con confirmación de la venta, que se incluirán en el proceso de cierre.
- **Void:** Anulación. Consiste en la cancelación de una transacción, la cual solo se puede realizar cuando el cierre de esta no ha sido ejecutado, es decir, cuando la transacción ha superado el proceso de autorización y la captura. Una vez que se ejecuta una anulación la transacción es

- liberada, sin embargo, es importante conocer que el responsable de ejecutar la liberación de los fondos es el banco emisor de la tarjeta.
- Settlement batch: Cierre. El proceso de cierre consiste en la liquidación de un lote de transacciones en la cuenta(s) del afiliado, es el último paso del proceso de venta. EL mismo puede ser automático o manual.
 - Refund: Devolución. Consiste en la devolución parcial o total de una transacción, la cual solo se puede realizar cuando el cierre de esta ha sido ejecutado.
- **Liquidación:** se refiere al paso final en el procesamiento de una transacción y ocurre cuando el FACILITADOR DE PAGO envía todas sus transacciones aprobadas mediante el proceso diario de outgoing a las marcas y emisores de tarjetas durante el cierre de la terminal, que son pagadas en el plazo establecido por el adquirente.
 - **Compensación:** Es el proceso por el cual, el BAC con la información suministrada por el FACILITADOR DE PAGO, envía al cobro las transacciones aprobadas por todos los entes emisores.

PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del Contrato consistirá en la prestación por parte del PROVEEDOR de los servicios de Facilitador de Pago (en adelante los “Servicios”), lo que le permitirá a este último ofrecer a sus clientes, denominados para los efectos de este contrato como Subcomercios, diferentes productos y/o servicios de procesamiento de pagos, avances y o transferencias de dinero (Afiliaciones Bancos), que le permitirán a los Subcomercios aceptar pagos mediante el uso de tarjetas de crédito y de débito mediante los medios y servicios que brinde el FACILITADOR DE PAGO.

Los Servicios se prestarán de acuerdo con lo descrito en el Anexo A: Anexo Técnico (en adelante “Anexo A”), el cual, para todos los efectos, forma parte integral del presente Contrato. Dicho Anexo incluye los detalles y el alcance de los servicios.

SEGUNDA: PRECIO Y FORMA DE PAGO

El PROVEEDOR recibirá de BAC los montos que se estipulan en el Anexo A por concepto de pago por servicios profesionales. Estos pagos se tramitarán de conformidad con el detalle especificado y acordados en el Anexo A, según los procedimientos establecidos por BAC. En caso de que el PROVEEDOR no preste sus servicios de forma adecuada y satisfactoria según los lineamientos pactados en este contrato,

BAC no estará obligada a realizar el pago de los Servicios hasta tanto la situación no sea corregida y los Servicios sean dados según lo acordado en el Anexo A.

El PROVEEDOR comprende que para que BAC realice los pagos, es requisito esencial que el PROVEEDOR cumpla con las solicitudes de requerimiento de información (“*Know Your Provider*”) y que, de no cumplir este requerimiento, esto podrá retardar u obstaculizar el pago de los Servicios al PROVEEDOR, sin que por ello pueda responsabilizarse o cobrarse montos adicionales a BAC por dicho atraso.

TERCERA: IMPUESTOS

Las Partes reconocen que los tributos (impuestos, tasas, retenciones y contribuciones) que lleguen a aplicar serán cubiertos por la Parte a quien corresponda de conformidad con lo establecido en la legislación vigente. Es del conocimiento del PROVEEDOR que BAC no asumirá ningún tributo que por ley le corresponda al PROVEEDOR, de igual forma, es de conocimiento de BAC que el PROVEEDOR no asumirá ningún tributo que por ley le corresponda a BAC.

Cada parte pagará el impuesto local (costarricense) que le corresponda según las leyes costarricenses y que pese sobre la ejecución del presente Contrato. Lo anterior tiene o tendrá las siguientes excepciones: (a) con respecto al timbre fiscal para contratos privados, en caso que dicho timbre fiscal aplique o sea reclamado (solicitado) por cualquier entidad privada o pública, dicho timbre fiscal será pagado/cancelado en su totalidad (incluyendo el monto del timbre, así como potenciales intereses y multas/sanciones de cualquier tipo, que por atraso en el pago del timbre fiscal, deban ser pagados) por EL PROVEEDOR; (b) ésta cláusula tampoco aplicará para trabajos especiales (en caso que lleguen a aplicar) que realice o llegue a realizar una o varias oficinas extranjera(s) o proveedores terceros extranjeros de EL PROVEEDOR que por su particularidad de trabajo deba ser cobrada por separado por la oficina extranjera o proveedor tercero extranjero a BAC, de tal forma que BAC pagará neto cada factura (no será un pago libre de impuestos - "tax free and clear"-), es decir BAC retendrá el impuesto sobre remesas al exterior respectivo según ley tributaria costarricense y sólo pagará el remanente a la oficina extranjera o proveedor tercero extranjero de EL PROVEEDOR.

EL PROVEEDOR en este acto asume la responsabilidad de pagar e indemnizar a BAC de cualquier reclamación que le hagan, ya sea una Autoridad Pública o Privada Competente o cualquier tercero,

relacionada con cualquier pago pendiente de derechos, impuestos, recargos, multas, gastos, cargos y/o intereses que se hayan generado por motivo o a causa de la ejecución de este Contrato (objeto de este Contrato) y que no hayan sido cubiertos por EL PROVEEDOR.

CUARTA: ESTÁNDARES DE SERVICIO

El PROVEEDOR declara y garantiza que:

- (a) **Calidad del Servicio:** El PROVEEDOR declara que tiene las capacidades y el conocimiento necesario para brindar los Servicios con los más altos estándares profesionales aplicables a su giro de negocio.
- (b) **Uso de Subcontratistas:** En caso de que el PROVEEDOR necesite contratar subcontratistas para prestar los Servicios, entiende que: (i) deberá notificar por escrito a BAC con un plazo razonable de antelación de al menos 30 días naturales a la prestación de los Servicios; (ii) BAC deberá aprobar por escrito y anticipadamente la utilización del subcontratista seleccionado por el PROVEEDOR; (iii) como condición mínima para obtener la aprobación por parte de BAC: (1) el subcontratista deberá aceptar por escrito los términos y condiciones de este Contrato y el Acuerdo de Confidencialidad firmado por el PROVEEDOR, y (2) el PROVEEDOR deberá ser responsable, en todo momento, por los actos y omisiones de dicho subcontratista.
- (c) **Archivos:** El PROVEEDOR declara que mantendrá todos los datos y documentación obtenida o generada en el curso de la prestación del Servicio, incluidos aquellos datos almacenados de forma digital, en un área segura y protegida razonablemente del fuego, acceso no autorizado, alteraciones, robo o destrucción de los mismos. Esta obligación prevalecerá durante diez años después de terminación del presente Contrato y, en todo caso, el PROVEEDOR no podrá destruir o deshacerse de dicho material, sino que deberá devolverlo en un formato adecuado a BAC.
- (d) **Seguridad de las transacciones:** no serán aprobadas por el adquirente aquellas transacciones que no sean cien por ciento validadas por la última versión del protocolo de seguridad de autenticación brindado por los entes certificadores autorizados.

QUINTA: PROPIEDAD INTELECTUAL

Cada una de las partes es propietaria única de los elementos de propiedad intelectual existentes y registrados bajo su marca así como actualizaciones, updates, mejoras de dichos elementos. De existir algún

material creado en forma conjunta por ambas partes con ocasión de este Contrato, éste será considerado como propiedad de BAC. El PROVEEDOR cede a BAC todos sus derechos sobre este y este Contrato constituye una transferencia exclusiva y perpetua a BAC de los derechos de propiedad intelectual de cualquier material creado por el PROVEEDOR respecto a los Servicios.

El PROVEEDOR garantiza que su personal, subcontratistas (en caso de existir), afiliados y subsidiarias están legalmente vinculados a los acuerdos necesarios para garantizar que los derechos (incluyendo entre otros, patentes, marcas y cualquier derecho de propiedad intelectual en cualquier jurisdicción) y la propiedad por parte de BAC en relación con dicho material, sea disfrutada de manera exclusiva y pacífica. El PROVEEDOR no podrá usar el material para beneficio de cualquier otra parte diferente a BAC o de cualquier otro propósito distinto a los Servicios.

Asimismo, el PROVEEDOR garantiza a BAC sus afiliadas y sus respectivos accionistas, directores, empleados, asesores y clientes, contra cualquier costo, reclamo, perjuicio, responsabilidad o gasto (incluyendo gastos y honorarios por asesoramiento legal, costas y todo gasto litigioso) en que pudieren incurrir o sufrir en cualquier momento en relación con, o resultantes de cualquier acción, procedimiento o reclamo iniciado por terceros por alegatos de ausencia o violación de dichos derechos de propiedad intelectual.

Ninguna de las Partes podrá utilizar el nombre y el logo, para efectos no estipulados en este Contrato, sin contar con una autorización por escrito de la otra Parte.

SEXTA: LUGAR DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

El PROVEEDOR prestará el Servicio desde Costa Rica y además podrá utilizar sus propios insumos humanos, físicos y tecnológicos ubicados en la región Centroamericana. Si fuere requerido por BAC, el PROVEEDOR deberá trasladarse a las oficinas de BAC.

SÉTIMA: LÍMITES PARA PROCESAMIENTO DE TRANSACCIONES DE COMERCIO ELECTRÓNICO

El pago de estas transacciones por parte de “La Compañía” estará sujeto a un monto máximo por transacción y a un acumulado mensual máximo que se detallan en el recuadro de la presenta cláusula. En cada sucursal que “El Afiliado” mantenga abierta. AUMENTO DE LOS LÍMITES: (1) "El Afiliado" faculta irrevocable y expresamente a ‘La Compañía’ para aumentar los límites antes indicados, cuando

cualquiera de las personas autorizadas por escrito por "El Afiliado", soliciten a "La Compañía" el aumento de dichos límites a través de un medio electrónico o una carta enviada a través de mensajería. Es responsabilidad del comercio afiliado monitorear su límite de transacción y su facturación acumulada mensual y gestionar con al menos 3 días hábiles un aumento según su necesidad de negocio. "El Afiliado" releva de toda responsabilidad a "La Compañía" por ejecutar la instrucción de su personal autorizado y por las transacciones procesadas luego del aumento del límite que sean objeto de reclamo por parte de los tarjetahabientes. (2) Es expresamente entendido y aceptado por "El Afiliado" que, si con base en los análisis de comportamiento de facturación de "El Afiliado" realizados por "La Compañía" ésta determina que por un incremento en las ventas de "El Afiliado", éste se encuentra próximo a alcanzar el límite máximo mensual establecido, "La Compañía"; con el propósito de resguardar la oportunidad de negocio de "El Afiliado" podrá efectuar un aumento temporal o definitivo del límite máximo mensual de transacciones de "El Afiliado". Lo anterior, constituye una facultad discrecional de "La Compañía" y no un derecho de "El Afiliado".

DISMINUCIÓN DE LOS LÍMITES: "El Afiliado" faculta irrevocable y expresamente a "La Compañía" a disminuir dichos límites, cuando: (1) los tarjetahabientes presenten contracargos relacionados a transacciones efectuadas por "El Afiliado"; (2) los análisis de crédito efectuados por "La Compañía" determinen una desmejora en la calificación o solvencia financiera de "El Afiliado"; (3) "El Afiliado" no utilice el límite asignado por "La Compañía"; (4) cuando los análisis internos de "La Compañía" recomienden la disminución o eliminación total de esta modalidad de venta. (5) "El Afiliado" se vea involucrado o vinculado directa o indirectamente con transacciones ilegítimas, fraudulentas o incumplimientos contractuales con los tarjetahabientes respecto de la entrega o prestación de los bienes o servicios objeto de las transacciones efectuadas por el "El Afiliado". (6) "La Compañía" posea razones fundadas para creer que el "El Afiliado" será sometido a un proceso de liquidación, disolución, quiebra, convenio preventivo, administración por intervención judicial o concurso civil de acreedores, según corresponda. (7) haya ocurrido un cambio material adverso con respecto a "El Afiliado" siendo entendido "cambio material adverso" como el efecto negativo resultante de un acto, de cualquier índole o naturaleza, incluyendo pero no limitado a, cualquier determinación adversa de un litigio, arbitraje, procedimiento judicial, extrajudicial o administrativo, o cualquier investigación de cualquier autoridad gubernamental o no, que imponga una carga negativa y contraria, que altere negativamente y en forma significativa la condición financiera, giro comercial, activos o ganancias de el "El Afiliado", y en particular, la situación financiera que haya mostrado a "La Compañía".

OCTAVA: REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN

El PROVEEDOR comprende y acepta que BAC podrá realizar, ocasionalmente según lo necesite, requerimientos de información de conformidad con su política de *Conozca a su Proveedor* (“*Know Your Provider*”), por lo que, en caso de negativa del PROVEEDOR de cumplir con dicho requerimiento, BAC podrá terminar unilateralmente el Contrato sin responsabilidad alguna.

NOVENA: CONFIDENCIALIDAD

El PROVEEDOR declara en este acto que se obliga a exigir y obtener por escrito el consentimiento a los términos de confidencialidad plasmados en este Contrato de su personal, y el de sus empresas afiliadas y subsidiarias, así como a sus subcontratistas (en caso de existir), respecto a cualquier información propiedad de BAC, y/o sus afiliadas, subsidiarias o controladas, ya sea que dicha información fuera o no adquirida mediante la prestación de los Servicios establecidos en este Contrato, y cualquiera que haya sido el medio en que haya sido accedida. Por ello, el PROVEEDOR se hace plenamente responsable por el manejo que el personal de todas sus empresas afiliadas, subsidiarias, controladas y/o subcontratadas pueda darle a la información antes dicha.

BAC tendrá derecho a solicitar, en cualquier jurisdicción y a cualquier autoridad, que se ordene el cumplimiento forzoso de los términos de esta cláusula y el dictado de medidas cautelares sin necesidad de aportar fianza o garantía alguna.

Se establece que toda la información de BAC deberá:

- (a) Permanecer como propiedad de BAC.
- (b) Manejarse de manera confidencial por parte del PROVEEDOR y su personal, tomando todas las acciones necesarias para preservar y proteger la confidencialidad de la información, utilizando para ello los mismos medios utilizados para proteger su propia información confidencial, pero en ningún caso, un estándar menor al estándar comercialmente razonable.
- (c) Utilizarse única y exclusivamente para los propósitos de la evaluación y ejecución de los Servicios acordados, según se estipula en el presente Contrato, y para ningún otro propósito.

La información no deberá ser revelada a terceros, subcontratistas, salvo que se cuente con autorización, en forma expresa, por escrito y previa, de BAC, y esta será únicamente dada para efectos de los Servicios

brindados. En todo caso, previo a cualquier autorización por parte de BAC y a cualquier revelación de la información, el PROVEEDOR deberá exigir por escrito los mismos términos y condiciones de confidencialidad tanto del presente Contrato como del Contrato de Confidencialidad a las personas a quienes desea que se autorice. En ningún caso, el PROVEEDOR podrá explotar de ningún modo la información. Así, el PROVEEDOR será responsable solidaria e ilimitadamente sobre el uso que de la información hagan su personal o las personas para quienes solicita autorización.

En caso de que el PROVEEDOR, su personal o alguna persona a la que haya solicitado autorizar llegue a ser legalmente obligado (incluyendo, pero no limitado a, por ley, norma, regulación, bolsa de valores o regulaciones gubernamentales o administrativas o mediaciones similares como parte de un proceso judicial o administrativo, incluyendo pero no limitado a, por destitución, interrogatorio, solicitud de información o documentos, citatorio, demanda de investigación civil o criminal o de otro tipo) a revelar cualquier información, el PROVEEDOR deberá entregar inmediatamente a BAC una notificación por escrito de tal requerimiento, de manera que BAC pueda obtener una orden de protección u otro medio apropiado. En caso de que no fuera posible para BAC impedir la divulgación de la información, el PROVEEDOR, su personal o alguna persona a la que haya solicitado autorizar deberán revelar solamente aquella parte de la información que sus asesores legales le indiquen que están en obligación de revelar.

El PROVEEDOR se obliga, en caso de terminación del presente Contrato, a devolver a BAC y mantener confidencial toda la información, entre ella los Entregables, que BAC o sus afiliadas le hayan facilitado o que se haya generado durante la prestación del Servicio.

EL PROVEEDOR se obliga a no utilizar para ningún fin ni divulgar a terceros, los resultados derivados de los Servicios o la información a la que tenga acceso al prestar los Servicios.

Las Partes se obligan a no divulgar los términos y condiciones contenidos en el presente Contrato, incluyendo aquellos relativos al precio.

Ninguna de las Partes usará el nombre de la otra en actividades de publicidad, promoción o similares sin el consentimiento previo y por escrito de la otra Parte. En caso de que el PROVEEDOR tuviere que utilizar las marcas y/o propiedad intelectual de BAC y/o sus afiliadas, subsidiarias o controladas, se entiende que existirá una licencia limitada para tal efecto, y únicamente con el fin de que se presten los Servicios.

El PROVEEDOR reconoce y acepta que la violación a la presente cláusula puede causar daños irreparables a BAC, y que los daños incurridos podrían ser de difícil reparación, y en cualquier circunstancia pueden ser inestimables e/o irreparables. Por esta razón, BAC estará facultada para reclamar

los gastos, daños y perjuicios provocados por este incumplimiento, además de cualquier otra acción legal o equitativa disponible.

Las disposiciones de la presente cláusula sobrevivirán la terminación del Contrato.

DÉCIMA: PROTECCIÓN DE DATOS

EL PROVEEDOR tendrá la obligación de proteger la confidencialidad, integridad y seguridad de la información que se le proporcione en cualquier momento por cualquier razón. Además, el PROVEEDOR se compromete y obliga a obtener los consentimientos y autorizaciones necesarias para que BAC pueda acceder, en caso de que sea necesario, a aquella información de carácter personal.

DÉCIMA PRIMERA: RESPONSABILIDAD E INDEMNIDAD

El PROVEEDOR asumirá la responsabilidad total e indemnizará cabalmente a BAC por cualquier pérdida económica, daño y/o perjuicio que pudiese sufrir BAC, o sus respectivos representantes, apoderados, directores, accionistas, empleados, ejecutivos, asesores, auditores o socios comerciales, como resultado del incumplimiento de las obligaciones contraídas por el PROVEEDOR en este Contrato, así como también asumirá la responsabilidad por los contracargos interpuestos por los tarjetahabientes.

Si llegaren a presentarse reclamos por parte de terceros en relación con el suministro de los Servicios pactados, el PROVEEDOR se compromete a cumplir la obligación de indemnidad arriba prevista y a asumir la responsabilidad de manera seria, justa, diligente y expedita, todo según lo previsto en la presente cláusula.

Además, el PROVEEDOR será responsable por cualquier reclamación que un tercero origine relacionada con el presente Contrato y los servicios objeto de este; así como por daños y perjuicios que puedan surgir por la prestación de dichos servicios.

En virtud de lo anterior, el PROVEEDOR se compromete a mantener a BAC, sus afiliadas y sus respectivos accionistas, directores, empleados, funcionarios, asesores y consultores y demás, totalmente indemnes, en paz y a salvo, por concepto de cualquier clase de demanda (del tipo que sea), reclamo, daños (especiales, incidentales, consecuentes, punitivos, entre otros), multa, sanción, penalidad o y/o costo (incluyendo los respectivos honorarios de abogados de la defensa pertinente) relacionados con la prestación (o falta de prestación) de los servicios.

DÉCIMA SEGUNDA: NO EXISTENCIA DE VÍNCULO LABORAL

El presente Contrato es ajeno a toda relación de naturaleza laboral, lo cual es entendido expresamente por ambas Partes, razón por la cual el PROVEEDOR asume directamente la responsabilidad en cuanto a la administración de los Servicios y de su personal, atendiendo personalmente sus obligaciones de cargas sociales, pólizas de seguros, transporte, cancelación de impuestos, y todo gasto producto de la prestación de sus servicios y de la relación con su personal, sin que por ello pueda reclamar indemnización alguna a cargo de BAC. En ese sentido, el PROVEEDOR mantendrá indemne a BAC de cualquier queja o conflicto que surja relacionado con lo descrito en la presente cláusula, ya sea de su personal o de terceros. BAC no asumirá ningún tipo de responsabilidad, ni asumirá pagos por concepto de aguinaldo, vacaciones, cesantía, ahorros laborales, accidentes u otros relacionados con el personal del PROVEEDOR y/o empresas subcontratistas del PROVEEDOR (en caso de existir), ya que no existe relación laboral entre BAC, el PROVEEDOR y el personal del PROVEEDOR (en caso de existir).

DÉCIMA TERCERA: CESIÓN

Ninguna de las Partes podrá ceder el Contrato ni cualquiera de sus derechos, obligaciones o beneficios, sin contar con la aprobación por escrito de la otra Parte y dicha aprobación no podrá ser atrasada ni rechazada sin justificación.

DÉCIMA CUARTA: LEGISLACIÓN

Este Contrato se rige por la legislación de Costa Rica.

DÉCIMA QUINTA: ARBITRAJE

Todas las controversias, diferencias, disputas o reclamos que pudieran derivarse del presente Contrato, o el negocio y la materia a la que este se refiere, su ejecución, incumplimiento, liquidación, interpretación o validez, se resolverán por medio de arbitraje de conformidad con los reglamentos del Centro Internacional de Conciliación y Arbitraje de la Cámara Costarricense-Norteamericana de Comercio ("CICA"), a cuyas normas las Partes se someten en forma voluntaria e incondicional. Cada Parte designará a un árbitro, y entre estos dos árbitros, elegirán al dirimente. La sede del arbitraje será la República de Costa Rica y el idioma será el español.

DÉCIMA SEXTA: TERMINACIÓN ANTICIPADA

Este Contrato se reputará terminado en todos sus extremos sin necesidad de recurrir a instancia judicial o arbitral que así lo declare, en los siguientes casos:

- (a) Cuando medie acuerdo mutuo entre las Partes.
- (b) Cuando el PROVEEDOR incumpla con las obligaciones estipuladas en este Contrato.
- (c) Cuando alguna de las Partes haya incurrido en liquidación, terminación de actividades, quiebra, insolvencia, concurso de acreedores, administración por intervención judicial o procedimiento similar, o cuando haya caído en una situación financiera inestable que le imposibilite cumplir con las obligaciones adquiridas en virtud del presente Contrato en el presente o en el futuro inmediato;
- (d) La fuerza mayor o caso fortuito que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones materiales previstas en este Contrato; entendidos éstos como guerras, motines, incendios, accidentes, desastres naturales, o cambios normativos, debidamente acreditables y ajenos a la voluntad de las Partes.
- (e) Cuando alguna instancia dentro de las partes determine que no se está cumpliendo con el debido proceso y que existe algún riesgo legal, operativo, de cumplimiento o de continuidad de negocios.

Una vez terminado este Contrato de forma anticipada, el PROVEEDOR deberá entregar todos los documentos e información a BAC en un formato adecuado o bien deberá destruirla, según sea indicado por BAC.

Las Partes se comprometen a mantener actualizada esta información, por lo que, cualquier cambio deberá ser comunicado a la otra Parte por escrito.

DÉCIMA SÉTIMA: ACUERDO TOTAL

El presente Contrato constituye la totalidad del acuerdo entre las Partes en relación con los Servicios, y reemplazará y/o cancelará todas las ofertas, negociaciones, declaraciones, aceptaciones, promesas y acuerdos anteriores entre las mismas, ya sean escritos o verbales, y que se encuentren relacionados con la materia objeto del presente Contrato, exceptuando el acuerdo de confidencialidad que exista entre las Partes.

DÉCIMA OCTAVA: MODIFICACIONES

Cualquier acuerdo de modificación, cambio, prórroga o terminación que acuerden las Partes al presente Contrato, sea total o parcial, será válida en el tanto el mismo sea documentado por escrito y suscrito por todas las Partes.

DÉCIMA NOVENA: NULIDAD O ANULABILIDAD

Si alguna disposición de este Contrato fuera declarada nula o anulable por autoridad judicial o arbitral se tendrá por no puesta, pero la legalidad y validez del resto del Contrato no se verá afectada o limitada por dicha omisión. En todo caso, las Partes de buena fe buscarán llegar a un acuerdo en relación a la cláusula o tema respectivo y firmarán un addendum con lo acordado.

VIGÉSIMA: NO RENUNCIA

La renuncia de una Parte a exigir en un momento determinado el cumplimiento de uno de los pactos aquí acordados no implica una renuncia con carácter general ni puede crear un derecho adquirido para la otra Parte.

VIGÉSIMA PRIMERA: PLAZO Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO

Este Contrato se establece por un período de 24 meses prorrogables por un período igual, por acuerdo de las Partes. En caso de que no se acuerde la prórroga, la expiración del período indicado causará automáticamente la terminación del Contrato, sin indemnización ni responsabilidad de cualquier clase para alguna de las Partes de este Contrato.

No obstante, lo anterior, Cualquiera de las partes podrán dar por terminado este Contrato en cualquier momento, sin que sea necesario alegar una causa justificada para la terminación contractual, siempre y cuando envíe comunicación escrita con al menos 15 días naturales de anticipación a la contraparte, debiendo cancelar la parte proporcional a los Servicios efectivamente brindados hasta la fecha.

VIGÉSIMA SEGUNDA: AUDITORÍA

BAC podrá directamente o a través de un tercero autorizado por él, llevar a cabo visitas de auditoría en las instalaciones del PROVEEDOR o realizar auditorías a su personal durante la prestación de los Servicios con el fin de verificar el cumplimiento de las medidas suficientes e idóneas en materia de confidencialidad y seguridad de la información. Cuando lo considere oportuno, BAC podrá solicitar la implementación o el robustecimiento de medidas tendientes a garantizar la protección y confidencialidad de la información suministrada por BAC al PROVEEDOR o la que éste pueda o haya tenido ocasión de conocer en desarrollo del presente Contrato. Se conviene que tales medidas deberán ser implementadas dentro de los quince (15) días siguientes a la solicitud de BAC por el PROVEEDOR, o en caso contrario ello constituirá causal de terminación inmediata del Contrato, sin lugar al pago de indemnizaciones de ningún tipo a favor del PROVEEDOR. Así mismo, a la terminación del presente Contrato BAC podrá directamente o a través de un tercero autorizado por él, llevar a cabo visitas de auditoría en las instalaciones del PROVEEDOR con el fin de verificar la devolución y/o destrucción de la totalidad de la información suministrada por BAC o conocida por el PROVEEDOR en desarrollo del Contrato. La presente cláusula sobrevivirá a la terminación del Contrato.

VIGÉSIMA TERCERA: PROTECCIÓN Y PROPIEDAD DE LA INFORMACIÓN

La información obtenida por el PROVEEDOR es propiedad de BAC y la misma debe ser protegida contra eventos que puedan alterar su integridad y/o confidencialidad. BAC mantiene estándares de seguridad de industria, por lo que, el PROVEEDOR se obliga a cumplirlos y debe mantener estándares que sean como mínimo los mencionados a continuación. El PROVEEDOR certifica el cumplimiento de estos controles. De igual modo, el PROVEEDOR garantiza el cumplimiento de estos estándares durante todo el tiempo que se mantenga la relación contractual. De esta forma, como mínimo el PROVEEDOR debe evidenciar el cumplimiento de los siguientes estándares, según apliquen al servicio o producto que brinde:

- (a) Poseer un Antivirus / Malware.
- (b) Atender Vulnerabilidades / Administración de Parches.
- (c) Administración de Llaves de Cifrado.
- (d) Administración de Incidentes de Seguridad.
- (e) Mantener un acceso de usuarios Restricción / Autorización.
- (f) Mantener un marco de gestión de seguridad de la información.

- (g) Certificaciones externas tales como PCI DSS, ISO 2701, SAS 70 o alguna similar según la industria del PROVEEDOR.
- (h) Poseer prácticas de Desarrollo Seguro.

En caso de un evento que haya afectado la información de BAC, el PROVEEDOR tiene la obligación de informar a BAC en un plazo máximo de 24 horas posteriores a la identificación del evento y realizar todo lo que este a su alcance para solucionar la situación y mitigar sus efectos. El incumplimiento de las obligaciones contenidas en la presente cláusula constituirá causal de terminación inmediata del presente Contrato por parte de BAC.

VIGÉSIMA CUARTA: SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD

La información recibida por el PROVEEDOR por parte del BAC, se considera propiedad del BAC y la misma, el PROVEEDOR debe protegerla contra eventos que puedan alterar su disponibilidad, integridad y/o confidencialidad.

Para efectos de dar cumplimiento a las políticas del BAC a las normas sobre Seguridad de la Información y Ciberseguridad aplicables a la relación contractual, el PROVEEDOR se obliga a:

- i. Implementar políticas y procedimientos para gestionar los riesgos y amenazas de seguridad de la información y Ciberseguridad inherentes al servicio objeto de su negocio, incluyendo la adopción de estándares internacionalmente aceptados de conformidad con las líneas de negocio y servicios prestados por el PROVEEDOR (certificaciones externas tales como PCI DSS, ISO 27001, SAS 70, NIST Cyber Security Framework, o alguna similar según la industria del PROVEEDOR).
- ii. Cumplir el marco regulatorio aplicable, así como las políticas y requisitos que en materia de seguridad de la información y Ciberseguridad sean aplicables al PROVEEDOR, así como lo dispuesto en materia de instrucciones relacionadas con el uso de servicios de computación en la nube.
- iii. El PROVEEDOR deberá cumplir cualquier instrucción que sobre la materia se incluya en los Acuerdos de Niveles de Servicio que se convengan entre las Partes.
- iv. En caso de que el PROVEEDOR subcontrate los servicios de computación en la nube o algún otro servicio de computación pactados en el presente Contrato, el PROVEEDOR se obliga a que estos subcontratistas cumplan las normas, políticas y requisitos en materia de Seguridad de la

Información y Ciberseguridad. Sin perjuicio de lo anterior, el PROVEEDOR seguirá siendo responsable de cumplir los Acuerdos de Niveles de Servicio que se convengan.

- v. Garantizar que los servicios ofrecidos por el PROVEEDOR cuenten con políticas y procedimientos en materia de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, relativos a la prevención, protección y detección, respuesta a Incidentes, recuperación y aprendizaje.
- vi. Conservar la información del BAC y sus clientes, bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, tratamiento, uso o acceso no autorizado o fraudulento. Esto incluye la información que sea almacenada por el PROVEEDOR durante la ejecución del servicio.
- vii. Reportar todos los Incidentes que presente en su operación y que afecten la información del BAC. Los reportes de Incidentes deberán ser informados al BAC con la prontitud que exija la materialidad del Incidente y en todo caso en un plazo no mayor a veinticuatro (24) horas contadas a partir del momento de la ocurrencia del Incidente o del momento en el que el PROVEEDOR tenga conocimiento del Incidente, lo que ocurra primero. En caso de que, sea requerido por una autoridad competente, el PROVEEDOR suministrará la información necesaria para atender la respectiva solicitud. El reporte de Incidente deberá incluir fecha y hora, detalle de lo ocurrido, recurso afectado, acciones de remediación aplicadas o pendientes de aplicación, estado del Incidente al momento del reporte y tiempo estimado de solución al Incidente. El PROVEEDOR deberá realizar todas las medidas tendientes a solucionar el Incidente y a cumplir todas las solicitudes o requerimientos que el BAC considere pertinentes.
- viii. Permitir al BAC o a quien ésta designe, la realización de auditorías durante la ejecución del Contrato, con el fin de verificar el cumplimiento de los procesos que el PROVEEDOR ejecute para prevenir, detectar, responder, recuperar la información del BAC y sus clientes ante un Incidente.
- ix. Poseer un proceso de gestión de seguridad de sistemas para: (a) Antivirus/Malware, (b) Atención de Vulnerabilidades y Parchado según criticidad, (c) Administración de Llaves de Cifrado, y (d) Administración de acceso de usuarios Restricción / Autorización / Eliminationes.
- x. Poseer prácticas de Desarrollo Seguro.

El BAC podrá solicitar información sobre: (a) el estado del Incidente reportado de conformidad con lo establecido en el numeral (vii) y/o (b) los Incidentes presentados a lo largo de la ejecución del servicio.

Las solicitudes de información mencionadas con anterioridad podrán realizarse en cualquier tiempo y a través de los medios dispuestos por el PROVEEDOR, quien se obliga a conservar la información durante el tiempo de duración de la relación comercial y diez (10) años más una vez finalizada.

El incumplimiento de las obligaciones contenidas en la presente cláusula constituirá causal de terminación inmediata del Contrato por parte del BAC, sin que hubiere lugar al pago de multas, penalidades o indemnizaciones a favor del PROVEEDOR.

El PROVEEDOR se obliga a indemnizar al BAC y a sus clientes o terceros afectados, por los perjuicios debidamente probados derivados del incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta cláusula, en los términos del contrato suscrito.

Para la lectura e interpretación de la presente cláusula “Incidente” se entenderá como la ocurrencia de una situación que afecta la protección o el aseguramiento de los datos, sistemas y aplicaciones que son esenciales para el negocio de BAC LATAM.

VIGÉSIMA QUINTA: COMPROMISO ANTISOBORNO Y ANTICORRUPCIÓN

Las Partes declaran conocer que de conformidad con las disposiciones locales e internacionales anticorrupción y antisoborno, se encuentra prohibido pagar, prometer o autorizar el pago directo o indirecto de dinero o cualquier otro elemento de valor a cualquier servidor público o funcionario de gobierno, partido político, candidato, o a cualquiera persona actuando a nombre de una entidad pública cuando dicho pago comporta la intención corrupta de obtener, retener o direccionar negocios a alguna persona para obtener una ventaja ilícita (“Normas Antisoborno y Anticorrupción del Sector Público”). Así mismo, las Partes reconocen la existencia de regulación similar en materia de soborno en el sector privado, entendido como el soborno de cualquier persona particular o empresa privada para obtener una ventaja indebida (“Normas Antisoborno y Anticorrupción del Sector Privado” y junto con las Normas Antisoborno y Anticorrupción del Sector Público, las “Normas Anti-Soborno y Anti-Corrupción”).

En consideración de lo anterior, las Partes se obligan a conocer y acatar las Normas Antisoborno y Anticorrupción absteniéndose de efectuar conductas que atenten contra las referidas Normas Antisoborno y Anticorrupción a nivel local o internacional. El incumplimiento de la obligación contenida en la presente cláusula constituirá causal de terminación inmediata del presente Contrato sin que hubiere lugar a incumplimiento y sin lugar a indemnización alguna.

VIGÉSIMA SEXTA: PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

Las Partes deberán dar cumplimiento en materia de prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo a todas las normas costarricenses y/o del exterior que les sean aplicables y exigibles por parte de autoridades competentes. Para tal fin, la Parte respectiva, en caso de ser requerida por la otra Parte, deberá entregar una certificación, dentro de los primeros 30 días calendario siguientes a que le sea solicitada, en la cual se declare el cumplimiento de la normativa aplicable en materia de lavado de activos y financiación del terrorismo.

Así mismo, en cumplimiento del deber legal que le asiste a cada Parte en relación con la cooperación en la prevención y control sobre el lavado de activos, financiación del terrorismo y cualquier otro delito de similar categoría contemplado en normas nacionales e internacionales, cada Parte declara que su patrimonio y las fuentes económicas que permiten desarrollar su objeto social no son fruto de actividades ilícitas, tales como narcotráfico, testaferrato, enriquecimiento ilícito, terrorismo, lavado de activos y sus delitos fuente, tráfico de estupefacientes, secuestro extorsivo y/o trata de personas, financiación del terrorismo y administración de recursos relacionados con actividades terroristas, razón por la cual, acepta que en el evento en que ella misma o sus empleados, administradores y/o representantes legales, hagan parte de investigaciones adelantadas por autoridades competentes en estas materias o fueren incluidos en la lista OFAC (Office of Foreign Assets Control) o de alguna otra de igual o similar naturaleza, de carácter nacional o internacional, o haya sido sentenciado judicialmente por cualquier delito, será responsable por los daños y perjuicios que dicho reporte o sentencia le ocasione a la otra Parte, sin perjuicio de la responsabilidad penal que le asiste y facultará a cualquiera de las Partes, para dar por terminado unilateralmente el presente Contrato en cualquier momento.

En el evento de que la Parte respectiva, de conformidad con los términos del presente Contrato se encuentre autorizada para subcontratar terceros para el cumplimiento de lo pactado en este Contrato, deberá garantizar que lo previsto en los párrafos anteriores de esta cláusula se aplique íntegramente frente a dichos terceros.

VIGÉSIMA SÉTIMA: DEVOLUCIÓN DE INFORMACIÓN AL REVELADOR

Terminado el Contrato el receptor de Información Confidencial deberá devolver al revelador de Información Confidencial toda la Información Confidencial que conserve como parte del desarrollo del Contrato y procederá a eliminar en forma segura las copias que queden en su poder, que no sean susceptibles de devolución. La eliminación de la información mediante un procedimiento seguro hace referencia a que la información no pueda ser recuperada después del procedimiento de eliminación. En ningún caso el receptor de Información Confidencial puede conservar información confidencial del revelador después de finalizado el Contrato, a menos que haya sido autorizado por el revelador, situación que debe constar por escrito (mediante acta firmada en común acuerdo entre las Partes), o por exigencias de ley.

VIGÉSIMA OCTAVA: RIESGO OPERACIONAL

El PROVEEDOR se obliga a Identificar, administrar y gestionar todos los riesgos operacionales que puedan afectar el cumplimiento de las obligaciones descritas en el presente Contrato y aquellos riesgos que se deriven de la prestación del servicio. Para tales efectos, el PROVEEDOR garantiza a BAC, que el servicio contratado cuenta con los controles necesarios para subsanar cualquier riesgo operativo que se pueda presentar durante la ejecución del Contrato, y adicionalmente, se compromete a implementar los controles y procedimientos necesarios para mitigar los riesgos señalados. BAC se reserva el derecho de solicitarle al PROVEEDOR los respectivos informes y planes de acción que considere pertinentes que den cuenta del cumplimiento de la presente disposición, y a auditar al PROVEEDOR a fin de revisar la gestión de los riesgos operacionales.

VIGÉSIMA NOVENA: VALIDEZ DE LA FIRMA ELECTRÓNICA

Las Partes expresamente declaran y aceptan que este Contrato es legalmente vinculante y renuncian expresamente a ejercer cualquier derecho a interponer cualquier acción tendiente a invalidar su contenido por el hecho de ser firmado a través de DocuSign o cualquier otra herramienta de firma electrónica. Las Partes declaran que, en caso de cualquier controversia, el Certificado de Finalización o "*Certificate Of Completion*" constituirá plena prueba de los hechos que en ellos figuran, salvo que se aporte prueba en contrario. Las Partes reconocen y aceptan que las firmas plasmadas en el presente Contrato son confiables

y vinculantes para obligarlas legal y contractualmente en relación con su contenido y tienen la misma validez y los mismos efectos jurídicos de la firma manuscrita. De igual manera, las Partes declaran que los datos de cada firma corresponden única y exclusivamente al firmante, quien tiene capacidad jurídica para comprometer a la Parte firmante.

TRIGÉSIMA: ANEXOS

Forman parte integral del presente Contrato los siguientes anexos, así como todos los anexos futuros que sean firmados por ambas Partes.

- (a) Anexo A: Anexo Técnico

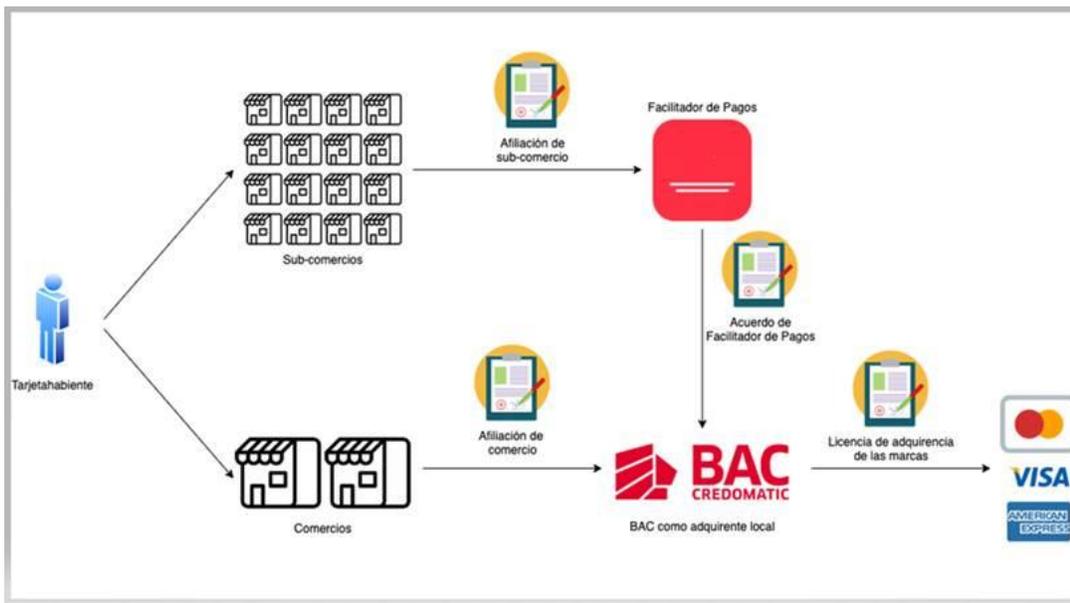
TRIGÉSIMA PRIMERA: CONSENTIMIENTO EXPRESO

Manifiestan las Partes que la redacción de este Contrato representa su voluntad completa y que deroga cualquier entendimiento previo, contractual o no, entre las Partes sobre las materias aquí acordadas y que las cláusulas y contenido contractual les representan un beneficio mutuo, y que conocen y asumen las consecuencias de toda responsabilidad que las obligaciones de este Contrato les generan.

ANEXO A: Anexo Técnico

Objeto: regular la captura y enrutamiento de transacciones, mediante las cuales el PROVEEDOR a través de los canales de captura de transacciones proporcionados por BAC; enruta las transacciones. Lo anterior de acuerdo con el siguiente organigrama:

Modelo Tradicional Adquirente junto al Facilitador de Pago, incluyendo principales características y roles dentro del ecosistema de pagos.



Obligaciones del PROVEEDOR:

- El facilitador de pago debe garantizar que todos sus sub comercios tengan una cuenta activa de BAC a nombre del mismo comercio registrado con el facilitador y a pagar las liquidaciones diarias en dicha cuenta.
- Para las liquidaciones diarias producto de las transacciones efectuadas el día anterior el facilitador de pago se compromete a tener una cuenta activa con BAC, la cual únicamente será utilizada para lo anteriormente indicado.

- El proveedor debe presentar para la apertura de un sub comercio la boleta de sucursal, un documento de relación donde indique la industria a la que pertenece y la evidencia de la cuenta aperturada en BAC a nombre del sub comercio.
- El Adquirente tendrá la libertad de solicitar la información necesaria de forma directa a cualquiera de los sub Comercios del facilitador de Pagos, con el fin de cumplir con cualquiera de los requisitos de la organización en temas de Cumplimiento, Auditoria y Riesgo Operativo.
- Prestar directamente, con eficacia, eficiencia y oportunidad, así como en tiempo, cantidad y calidad, los servicios que le han sido contratados.
- Desempeñar sus obligaciones con el debido cuidado y diligencia, con la mayor ética profesional y en plena conformidad con el ordenamiento jurídico aplicable.
- Presentar a BAC los informes escritos que éste de tanto en tanto y de manera razonable le solicite, así como proporcionar en cualquier momento en que se lo requiera BAC, la información y documentación que éste le solicite y en el formato en que se le solicite.
- Poner a disposición los recursos técnicos de primer orden y humanos con formación suficiente y actualizada, que sean requeridos para la prestación de los servicios.
- Atender reportes o solicitudes de conformidad a los SLA que se vayan a definir.
- Mantener la confidencialidad, seguridad y privacidad de la información tanto de BAC como de los Comercios, Sub Comercios y Tarjetahabientes, incluyendo especialmente los Datos Personales involucrados, independientemente del emisor de la tarjeta.
- Suministrar en el momento que BAC así lo crea conveniente, certificaciones y/o documentos idóneos que le acrediten estar al día con las obligaciones obrero patronales, a fin de comprobar la no violación de los derechos de los trabajadores del PROVEEDOR designados para la prestación de los servicios objeto de este Contrato.
- Cumplir con las obligaciones regulatorias que BAC le indique, relacionadas y/o necesarias para el cumplimiento del objeto del presente contrato.
- El PROVEEDOR se hará responsable por el cien por ciento de los contracargos que se generen con ocasión de la ejecución de los servicios objeto del presente contrato de conformidad con los procedimientos establecidos por el BAC para dichos casos.
- Identificar, administrar y gestionar todos los riesgos operacionales que puedan afectar el cumplimiento de las obligaciones descritas en el presente Contrato y aquellos riesgos que se deriven de la prestación de los servicios. Para tales efectos, el PROVEEDOR garantiza a BAC C,

que el servicio contratado cuenta con los controles necesarios para subsanar cualquier riesgo operativo que se pueda presentar durante la ejecución del Contrato, y adicionalmente, se compromete a implementar los controles y procedimientos necesarios para mitigar los riesgos identificados. BAC se reserva el derecho de solicitarle al PROVEEDOR los respectivos informes y planes de acción que considere pertinentes que den cuenta del cumplimiento de la presente disposición. Así como poner a disposición de BAC las políticas, procedimientos y metodologías para la gestión de este tipo de riesgos.

- Obtener y mantener vigente durante la vigencia del Contrato la certificación PCI DSS actualizada. Así como proporcionar a BAC la evidencia respectiva.
- Inscribirse anualmente como Facilitador de Pago ante las Marcas, enviando la documentación requerida para tal fin y pagando los fees establecidos por dichas empresas. Además, el PROVEEDOR se obliga a cumplir a cabalidad con todas aquellas solicitudes y requerimientos realizadas por las Marcas. El PROVEEDOR deberá cumplir con las regulaciones establecidas por las Marcas para los efectos del presente Contrato, así como sus actualizaciones.
- Para los efectos de realizar afiliaciones, deberá seguir con los procesos de debida diligencia y demás requerimientos establecidos por el BAC. No podrá afiliarse a Comercios o Sub-Comercios vinculados a Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo o crímenes afines. El facilitador de pago deberá proporcionar a BAC una copia del KYC efectuado a cada uno de los sub comercios.
- Ejecutar el pago de las ventas efectuadas con tarjeta de crédito y débito por parte del Sub Comercio en una cuenta BAC, mismas que fueron previamente liquidadas por el BAC al Facilitador de Pago. Dicha liquidación debe incluir:
 - La deducción de la comisión de procesamiento definida por el Adquirente según la industria en la que se catalogue al Sub Comercio.
 - La Retención de Impuestos (venta y renta) definida por la legislación tributaria para cada industria y categoría tributaria a la que pertenezca el Sub Comercio. Adicionalmente, el Facilitador de Pago es el responsable de declarar ante el Ministerio de Hacienda el monto de retención de impuestos que genera individualmente cada uno de los Sub Comercios, lo anterior, para asegurar una adecuada distribución del crédito fiscal del Sub Comercio.
 - Cualquier otra retención de ley o de negocio requerida por la legislación o por el Adquirente respectivamente.

- Suministrar a los Sub Comercios el hardware y/o software necesario para aceptar pagos con tarjeta de crédito y débito, así como el soporte técnico que asegure la continuidad del negocio.
- Suministrar los materiales y rotulación necesaria para indicar que el Sub Comercio acepta pagos con tarjeta de crédito y debito (detallando las marcas de tarjeta de crédito y débito que acepta).
- Suministrar la capacitación necesaria para asegurar que el Sub Comercio acepte pagos con tarjeta de crédito y débito.
- Llevar a cabo el proceso de KYC (Know Your Customer) al Sub Comercio de acuerdo a los requerimientos establecidos en la Ley No. 7786 y la Normativa Conexa, respetando, cumpliendo, compartiendo y almacenando los requisitos y documentación de respaldo solicitada por el Adquirente.
 - El PROVEEDOR deberá cumplir con todas las regulaciones mandadas para el tipo de servicios que son objeto del presente contrato por parte de entes reguladores tales como SUGEF, Ministerio de Hacienda y Banco Central de Costa Rica. Adicionalmente declara que conoce, acepta y cumplirá con las Normas de Seguridad de Datos de la Industria de Tarjetas de Pago (Payment Card Industry Data Security Standard)
 - El PROVEEDOR se obliga a prestar los servicios detallados en el presente Contrato, 24 horas al día, los siete días de la semana, con disponibilidad (“uptime”) de al menos un 99% En caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones del PROVEEDOR, BAC podrá dar por terminado el contrato de manera unilateral en cuyo caso se procederá a resolver la controversia mediante el mecanismo de resolución de conflictos que se pacta en la cláusula DECIMA CUARTA de este CONTRATO.
- Firmar un contrato de afiliación con el Sub Comercio en donde se especifique:
 - Naturaleza del servicio
 - Estructura de precio, comisiones de procesamiento, retenciones de impuesto y otros cobros (cuando aplique)
 - Canales de atención al cliente y soporte técnico
 - Responsabilidades y derechos del Sub Comercio y Facilitador de Pago
- Mantener registro del nombre, dirección y URL (cuando aplique), así como de cualquier otra información del Sub Comercio que sea solicitada por el Adquirente.

- Supervisar la actividad del Sub Comercio en términos de disuadir cualquier actividad fraudulenta o ilícita, acatando tanto la normativa local como lo estipulado por el Adquirente.
- Todos los Sub Comercios afiliados por el Facilitador de Pago deben estar ubicados en la misma área de uso (país) del Adquirente.
- Cumplir con la certificación de seguridad en el manejo de la información sensible “PCI Payment Card Industry”.
- Mantenerse inscrito durante el plazo del presente contrato como Sujeto Obligado de acuerdo al Artículo 15 y 15 Bis de la Ley 7786 (APNFD) ante la Superintendencia General de Entidades Financieras, así como cumplir con todos los requerimientos legales aplicables, de lo cual deberá compartir a BAC toda la información que resulte pertinente para confirmar lo anterior.
- Todo Sub Comercio debe ser desafiliado del Facilitador de Pago y afiliado directamente al Adquirente en caso que el adquirente así lo crea conveniente.
- Facilitador de Pago bajo ninguna circunstancia puede ser un Sub Comercio de otro Facilitador de Pago.
- Facilitador de Pago bajo ninguna circunstancia puede fungir como billetera digital de otro Facilitador de Pago.
- Facilitador de Pago bajo ninguna circunstancia puede subcontratar ni transferir a un tercero, ningún derecho u obligación relacionada con la prestación del servicio de Facilitador de Pago previamente pactado con el Adquiriente.
- El PROVEEDOR tiene prohibido:
 - Cualquier tipo de discriminación hacia el Sub Comercio y los tarjetahabientes.
 - Incluir un recargo a las tarifas convenidas con el Adquirente que pongan en desventaja una transacción con tarjeta de crédito y débito en comparación con una en efectivo u otro medio electrónico de pago diferente al de tarjetas.
 - Definir un monto mínimo o máximo de facturación a los Subcomercios como requisito para llevar a cabo una transacción con tarjeta de crédito y débito.
 - Prohibir o restringir al tarjetahabiente su derecho a reclamo y/o disputa.
 - Llevar a cabo o fomentar transacciones ilegales que dañen la relación que tiene el Adquirente con las diferentes marcas de tarjeta con las que tiene licencia de uso y procesamiento.

- Prohibir o limitar el uso y/o procesamiento de una o más marcas de tarjeta con las que el Adquirente tiene licencia de uso y procesamiento.

BAC se reserva la facultad de establecer las métricas o métodos de evaluación de los recursos técnicos que considere pertinentes para obtener el desempeño y niveles de calidad adecuados, pudiendo estos ser medidos e incluidos como factores de los niveles de servicio.

PENALIDADES: BAC se reserva el derecho de establecer penalidades ante el incumplimiento de cualquier nivel de servicio que pueda ser establecido en el futuro.