

Entre **BANCOLOMBIA S.A.**, establecimiento bancario con domicilio principal en Medellín, que en adelante se denominará **BANCOLOMBIA**, por una parte, y la persona natural o jurídica a quien se le ha aceptado su vinculación como ESTABLECIMIENTO AFILIADO por la otra, y que en adelante se denominará **EL ESTABLECIMIENTO**, se ha celebrado el presente contrato de afiliación a la Red de Establecimientos de AMERICAN EXPRESS para la realización de ventas especiales, el cual se rige por los términos y condiciones que se indican a continuación, previas las siguientes:

CONSIDERACIONES:

1. Que **EL ESTABLECIMIENTO** ha suscrito una Solicitud de Afiliación como Establecimiento Afiliado al Sistema AMERICAN EXPRESS y un contrato que regula los términos y las condiciones de las transacciones de venta de bienes y servicios que realicen los tarjetahabientes AMERICAN EXPRESS en **EL ESTABLECIMIENTO**.
2. Que de conformidad con la cláusula quinta del contrato suscrito, **EL ESTABLECIMIENTO** no podrá efectuar ventas por teléfono, por correo, por internet o por cualquier otro medio de mercadeo directo, sin previa autorización escrita de **BANCOLOMBIA**, pues para estos casos es indispensable que se suscriba un acuerdo especial.
3. Que a **EL ESTABLECIMIENTO**, previa su solicitud, se le ha permitido realizar ventas por teléfono, correo, internet u otro mecanismo de mercadeo directo, en consecuencia, se suscribe el presente convenio que regirá dichas ventas.

CLÁUSULAS

PRIMERA: OBJETO: En virtud del presente contrato de Afiliación, se fijan los términos y condiciones bajo los cuales **EL ESTABLECIMIENTO** podrá realizar las ventas por teléfono, correo, Internet u otro mecanismo de mercadeo directo, utilizando como medio de pago la Tarjeta de Crédito AMERICAN EXPRESS, la cual para efectos del presente contrato se denominará LA TARJETA; en consecuencia, **EL ESTABLECIMIENTO** se obliga a aceptar los términos, plazos y condiciones del presente contrato. Las ventas especiales incluyen: ventas por teléfono, ventas por cupón, ventas por correo directo, revistas, periódicos, ventas a través de Acceso Directo, ventas por internet, así como los pagos o cargos periódicos que por estos mecanismos llegaren a acordarse entre **EL ESTABLECIMIENTO** y su clientela, sean estos realizados directamente por **EL ESTABLECIMIENTO** o a través de una entidad especializada en el procesamiento de ventas a distancia en outsourcing.

SEGUNDA: OBLIGACIONES DEL ESTABLECIMIENTO.

Sin perjuicio de las obligaciones adquiridas por **EL ESTABLECIMIENTO** en el contrato de afiliación de establecimientos afiliados al sistema AMERICAN EXPRESS o en otros contratos o documentos aplicables al efecto, **EL ESTABLECIMIENTO** se obliga a:

- A) Diligenciar debidamente la "Solicitud Afiliación Establecimientos AMERICAN EXPRESS".
- B) Obtener el número de código de autorización para cada transacción, tal como se describe más adelante.
- C) Aceptar como medio de pago, LA TARJETA, emitida en el país o en el exterior para la realización de transacciones de venta o prestación de servicios, como establecimiento afiliado al

sistema AMERICAN EXPRESS, siempre y cuando ésta cumpla con los requisitos establecidos en el presente contrato y sus documentos anexos.

- D) Abstenerse de solicitar o almacenar el Código de seguridad impreso al respaldo de LA TARJETA.
- E) Tomar las medidas de seguridad necesarias e idóneas dentro de su organización en relación con este tipo de ventas y el almacenamiento de la información de los tarjetahabientes.
- F) Atender en debida forma las reclamaciones que se presenten y/o a colaborar con la entidad procesadora de las transacciones financieras, en adelante LA RED, y/o entidad financiera respectiva, para este propósito.
- G) Implantar los mecanismos de control y actualización de la información relacionada con sus clientes que le permitan realizar sus operaciones dentro de los parámetros de seguridad y calidad que se requieran según sea su operación y/o tipo de bien o servicio comercializado.
- H) Exigir la identificación plena del tarjetahabiente, incluyendo su dirección, teléfono, así como la ubicación exacta del lugar pactado para la entrega del bien o servicio y fecha esperada.
- I) **EL ESTABLECIMIENTO** se obliga a cobrar los mismos precios ofrecidos al público en general para ventas de contado, bien sea en efectivo o con otro medio de pago, sin recargo alguno de porcentajes, costos de transacción o similares, sobre los bienes o servicios que sean ofrecidos por **EL ESTABLECIMIENTO** y adquiridos por los tarjetahabientes mediante LA TARJETA. En consecuencia, los descuentos, incluyendo precios de promoción, apertura, remate, oferta y cualquier otra modalidad o precio especial que ofrezca **EL ESTABLECIMIENTO** a sus clientes, serán los mismos aplicables tanto para los que paguen en efectivo, de contado o por otro medio de pago, como para los que paguen con LA TARJETA. En el evento en que **EL ESTABLECIMIENTO** incumpla las disposiciones del presente literal, **EL ESTABLECIMIENTO** autoriza a **BANCOLOMBIA** o a su delegado, para que unilateralmente y sin previo aviso, cargue a favor de **BANCOLOMBIA** y contra cualquiera de las cuentas que posea **EL ESTABLECIMIENTO** en EL BANCO PAGADOR, el valor correspondiente al precio cobrado en exceso al respectivo Tarjetahabiente, comparado con los precios cobrados por **EL ESTABLECIMIENTO** a los demás clientes, por productos o servicios idénticos.
- J) Utilizar adecuadamente los materiales, máquinas y equipos que le sean proporcionados a cualquier título, bien sea directa o indirectamente por **BANCOLOMBIA** o cualquier otra red de procesamiento de transacciones financieras, en adelante LA RED, que se pongan a su disposición como consecuencia de la celebración del presente contrato y con la finalidad de que **EL ESTABLECIMIENTO** pueda tramitar por lo menos las autorizaciones respectivas para cada transacción que pretenda ser llevada a cabo por un tarjetahabiente en **EL ESTABLECIMIENTO**. Esta obligación se extiende al ESTABLECIMIENTO que haya recibido dichos bienes y equipos con anterioridad a la suscripción del presente contrato y que en desarrollo de éste deba destinarlos a los fines aquí descritos. En el evento de terminación del presente contrato, **EL ESTABLECIMIENTO** queda obligado a devolver de inmediato a **BANCOLOMBIA** o a la entidad que ésta designe, o a LA RED, el material y equipo recibido, así como a retirar el material publicitario de aceptación y promoción de LA TARJETA, para el caso de ventas por Internet, retirar de sus página Web todo lo relacionado con el logo de **BANCOLOMBIA**

- y de AMERICAN EXPRESS, y a comunicar al público y terceros la terminación del presente contrato. Queda exceptuado de la obligación de devolución, los equipos cuya utilización sea necesaria para atender otras marcas diferentes de la de AMERICAN EXPRESS, lo cual será comunicado oportunamente.
- K) Guardar, cuando **EL ESTABLECIMIENTO** sea proveedor de artículos o similares, el acuse de recibo de la entrega del bien objeto de la compra al tarjetahabiente. Tratándose de ventas por internet, conservar el acuse de recibo del mensaje de confirmación de la transacción y del despacho efectuado del bien o servicio.
- L) Reconocer a LA RED la comisión acordada sobre las ventas realizadas bajo el esquema de Cobro Automático con cargo a su cuenta por concepto del servicio prestado.
- M) Enviar las solicitudes de reversiones por escrito a LA RED inmediatamente sean conocidos los casos que la originan. LA RED tramitará las reversiones de transacciones solicitadas por escrito por **BANCOLOMBIA** cuando sus tarjetahabientes desconozcan la compra y/o **EL ESTABLECIMIENTO** carezca del soporte documental de la misma y/o cuando **EL ESTABLECIMIENTO** haya incumplido con el tiempo de entrega acordado con su cliente. Igualmente, LA RED tramitará las reversiones de transacciones solicitadas por escrito por **EL ESTABLECIMIENTO** cuando involuntariamente haya cometido algún error en el procesamiento de las transacciones o cuando el tarjetahabiente haya desistido de la compra por incumplimiento de los tiempos de entrega definidos entre **EL ESTABLECIMIENTO** y el tarjetahabiente y/o las condiciones intrínsecas del bien adquirido.
- N) **EL ESTABLECIMIENTO** deberá designar como banco pagador de las transacciones realizadas a su favor con LA TARJETA de la que trata el presente contrato, la entidad que ha escogido en la "Solicitud Afiliación Establecimientos AMERICAN EXPRESS" ya suscrito para ventas presenciales.
- O) **EL ESTABLECIMIENTO** está obligado a diseñar políticas idóneas relativas a la vinculación de personal técnica y moralmente competente para la realización de este tipo de operaciones y notificar oportunamente a LA RED de los actos de incompetencia o infidelidad de su personal que puedan envolver la seguridad del sistema. Así mismo deberá tomar medidas técnicas para afrontar los riesgos de la operación tales como su centralización a nivel de unidades de computo, la restricción al acceso físico a los equipos, la utilización de claves para la identificación del usuario, la utilización de mecanismos que impidan la accesión, manipulación, el copiado de los datos o cualquier otra forma de afectación de la integridad de la información, entre otras cautelas. Durante la vigencia del contrato, es obligación de **EL ESTABLECIMIENTO** mantener una política de seguros que ampare adecuadamente los riesgos vinculados a la operación. El cumplimiento de los mínimos de seguridad definidos en la presente cláusula, no exonera al ESTABLECIMIENTO, ni limita de ningún modo, la responsabilidad que asume bajo los términos del presente acuerdo.
- P) Es responsabilidad de **EL ESTABLECIMIENTO** acatar las normas legales relacionadas con la protección al consumidor.

TERCERA: RESPONSABILIDADES DEL ESTABLECIMIENTO:

EL ESTABLECIMIENTO será responsable por:

- A) Por los reclamos que presenten los tarjetahabientes en cuanto a calidad, cantidad y entrega de los bienes y servicios que sean vendidos en los términos y condiciones contenidos en el presente contrato, eximiendo de responsabilidad a las entidades miembros de la RED y a la misma, pues éstas sólo obran como intermediarias en el pago.
- B) El propietario y/o representante de **EL ESTABLECIMIENTO**

responderá por el normal funcionamiento del sistema, asumiendo la total responsabilidad por irregularidades que puedan cometer sus empleados o socios en la operación normal de giro ordinario de los negocios.

- C) Por el mal uso de **EL ESTABLECIMIENTO** o de su personal que tenga a su disposición la información de los tarjetahabientes, pues se obliga a guardar absoluta confidencialidad sobre dicha información y a custodiarla de tal forma que ningún tercero pueda tener acceso a ella.
- D) A responder por los perjuicios originados por la fuga de información y/o el mal uso de la información de los tarjetahabientes. **EL ESTABLECIMIENTO** asumirá los fraudes que se produzcan como consecuencia de tales prácticas.
- E) A asumir los riesgos pecuniarios asociados a la venta no presencial. Lo anterior sin perjuicio de las obligaciones y responsabilidades contraídas por **EL ESTABLECIMIENTO** en el Contrato de Afiliación de Establecimientos al Sistema AMERICAN EXPRESS.

CUARTA: CONDICIONES PARA LAS TRANSACCIONES: Para la seguridad en las transacciones, **EL ESTABLECIMIENTO** deberá cumplir con las siguientes condiciones:

- A) Exigir la identificación del tarjetahabiente, incluyendo su dirección, teléfono, así como la ubicación exacta del lugar pactado para la entrega del bien o servicio y fecha esperada.
- B) LAS TARJETAS son personales e intransferibles y válidas hasta el último día del mes de su respectivo vencimiento, inclusive. Su indebida utilización no genera obligación o responsabilidad para **BANCOLOMBIA**. **EL ESTABLECIMIENTO** no podrá realizar ventas de bienes o prestación de servicios con tarjetas que se encuentren vencidas o canceladas. Lo anterior sin perjuicio que **EL ESTABLECIMIENTO** tramite la respectiva autorización por cualquier otro medio de acceso disponible, sin la cual la transacción será inválida.
- C) Obtener el número de aprobación de autorización, independientemente del monto. Cada solicitud de autorización deberá ser por el precio total de la compra de los bienes y/o servicios comprados más los impuestos aplicables y no se podrá dividir una transacción para obtener autorización. La autorización no es garantía de que **BANCOLOMBIA** aceptará el cargo, ni es garantía que la persona que está haciendo la utilización es el tarjetahabiente. Si **EL ESTABLECIMIENTO** no le fuere posible obtener la autorización por el medio de acceso disponible, no podrá realizar la transacción. **EL ESTABLECIMIENTO** deberá atender los procedimientos para la solicitud de autorización que le son suministrados. **EL ESTABLECIMIENTO** deberá enviar la transacción a LA RED vía electrónica o en el medio magnético que indique LA RED. Una vez obtenida la autorización, el valor de las ventas le serán abonadas a la cuenta que **EL ESTABLECIMIENTO** tenga abierta en EL BANCO Pagador, miembro de CREDIBANCO, que ha seleccionado en el formulario de Afiliación.
- D) **EL ESTABLECIMIENTO** autoriza a la entidad pagadora para cargarle sin previo aviso, las transacciones que carezcan de autorización, que resulten fraudulentas, que sean objeto de reclamo por parte del tarjetahabiente, los contracargos enviados por **BANCOLOMBIA** u otras entidades emisoras AMERICAN EXPRESS internacionales y las transacciones que no reúnan los requisitos exigidos por LA RED. Es decir, **EL ESTABLECIMIENTO** asumirá el costo total de las mismas.
- E) **EL ESTABLECIMIENTO** conviene que **BANCOLOMBIA** a través de EL BANCO Pagador que ha elegido, después del procesamiento de las transacciones presentadas podrá efectuar las correcciones necesarias por abonos o cargos en exceso, para lo cual efectuará los cargos o abonos que correspondan en la cuenta indicada por **EL ESTABLECIMIENTO**, conforme

a los procedimientos establecidos por **BANCOLOMBIA**. **BANCOLOMBIA** a través de LA RED podrá descontar sin previo aviso transacciones que: a) no hubieran sido originadas por el titular de LA(s) TARJETA(s), b) descuentos o beneficios que no estén autorizados expresamente por **BANCOLOMBIA**, c) cuando la transacción se hubiere efectuado sin obtener la autorización, d) cuando la transacción se hubiere realizado a través de un medio de acceso no autorizado por **BANCOLOMBIA** y/o LA RED. e) cuando el titular de LA TARJETA rechace la transacción por argumentos relacionados con error, fraude, o desconocimiento de la misma f) cuando la transacción se hubiere realizado en circunstancias que constituyan un incumplimiento del presente contrato o una violación a la ley, g) cuando LA TARJETA esté vencida o no sea válida para su uso en Colombia, salvo que la transacción haya sido autorizada previamente por el Emisor en los términos de este contrato. De detectarse cualquiera de estas eventualidades con posterioridad a la orden de pago, **BANCOLOMBIA** a través de LA RED cargará a la(s) cuenta(s) de **EL ESTABLECIMIENTO** en EL BANCO Pagador, el importe abonado al mismo, más la comisión, gastos y las sumas que por concepto de diferencia de cambio se pudieron generar, así como intereses moratorios a la máxima tasa legal permitida por cada día de retardo en el pago de estas sumas., **BANCOLOMBIA** o la entidad que esta designe efectuará la liquidación de los montos de las transacciones a pagar a **EL ESTABLECIMIENTO**, para compensar las transacciones presentadas y efectuar otros cargos previstos en el presente contrato, que sean comunicados por **BANCOLOMBIA**.

ABONO, COMISIÓN e IMPUESTOS: Por cada transacción exitosa realizada y presentada por **EL ESTABLECIMIENTO**, EL BANCO Pagador abonará en su cuenta el valor de la transacción según la orden de pago dada por **BANCOLOMBIA**, previo descuento de la comisión vigente e impuestos correspondientes.

En el caso de débitos que representen una obligación monetaria de **EL ESTABLECIMIENTO** que no puedan ser cobrados o deducidos de los montos de las transacciones a pagar, **EL ESTABLECIMIENTO**, atendiendo al simple requerimiento de **BANCOLOMBIA** o a través de EL BANCO Pagador, pagará inmediatamente a **BANCOLOMBIA**, el monto que le fue requerido para el pago. La falta de pago determinará la mora automática a la tasa máxima legal permitida.

En el caso de abonos a favor de **EL ESTABLECIMIENTO**, estos serán realizados por EL BANCO Pagador siguiendo instrucción de **BANCOLOMBIA**, a más tardar dentro de los dos (2) días hábiles contados a partir del requerimiento del mismo, o en los plazos acordados por las partes, salvo en los eventos de transacciones que presenten desconocimiento de compras por parte de los tarjetahabientes.

F) Abstenerse de manipular o permitir que sean manipulados por terceros, los medios acceso disponibles para efectuar las transacciones.

En todo caso siempre que los medios de acceso tengan que ser revisados, **EL ESTABLECIMIENTO** deberá identificar previamente a las personas que se presenten para este fin, verificando telefónicamente con la entidad dueña de los medios de acceso su identidad.

G) **EL ESTABLECIMIENTO** se compromete a otorgar todas las facilidades a **BANCOLOMBIA** o a la entidad que ésta designe para investigar, supervisar, inspeccionar, controlar y cambiar el desarrollo de la operatividad de las transacciones; y el uso y cuidado de los materiales, máquinas y equipos de trabajo a que se refiere la Cláusula Segunda, entregados a cualquier título al ESTABLECIMIENTO, sin perjuicio de las responsabilidades que originaría el incumplimiento de las obligaciones contenidas en el presente Contrato y en el Contrato de Afiliación de establecimientos al Sistema AMERICAN EXPRESS.

H) **EL ESTABLECIMIENTO** no podrá realizar transacciones con LA TARJETA que deriven en i) entregar al tarjetahabiente dinero en efectivo, salvo autorización escrita de **BANCOLOMBIA** ii) cambiar cheques al tarjetahabiente, iii) respaldar obligaciones contraídas por los tarjetahabientes con antelación a la fecha de realización de la venta o prestación del servicio, iv) ofrecer al tarjetahabiente y/o aceptar del mismo solicitudes de descuento que busquen cambiar la operación del sistema por otra distinta; o v) aceptar una tarjeta para cobrar o refinanciar una deuda preexistente. En consecuencia de lo anterior, no se pagará utilizaciones, pagaré y/o comprobante de venta que se haya originado como resultado de operaciones similares entre el tarjetahabiente y **EL ESTABLECIMIENTO** y que resulten en contravención del presente contrato.

I) Para efectos del presente contrato, entiéndase por transacción fraudulenta, aquella no realizada por el titular de la tarjeta u originada en la falsificación y/o adulteración parcial o total de la tarjeta o del comprobante de venta de transacción electrónica. **BANCOLOMBIA** se reserva el derecho de suspender la expedición de la orden de pago a favor de **EL ESTABLECIMIENTO** respecto de aquellas transacciones en las que existan indicios de fraude, durante el tiempo que tome la investigación respecto de la validez de las mismas, y así mismo a ordenar al Banco Pagador cargar contra cualquiera de las cuentas de **EL ESTABLECIMIENTO**, las transacciones confirmadas por los respectivos emisores de las tarjetas como fraudulentas.

BANCOLOMBIA se reserva el derecho de terminar unilateralmente el presente contrato de afiliación como consecuencia de la existencia de transacciones fraudulentas, así como de ejercer las acciones pertinentes contra los responsables de la realización de dichas transacciones.

QUINTA. OTRAS OBLIGACIONES DE EL ESTABLECIMIENTO: **EL ESTABLECIMIENTO** se obliga adicionalmente a:

A) Suscribir con LA RED y/o **BANCOLOMBIA** el contrato en virtud del cual se suministre al ESTABLECIMIENTO los equipos que le permitan acceder a los servicios, de acuerdo con lo establecido en la cláusula segunda del presente contrato.

B) Sin perjuicio de las obligaciones legales pertinentes, **EL ESTABLECIMIENTO** deberá custodiar por el término fijado en las Normas Colombianas contados a partir de la fecha de cada transacción, el original del acuse de recibo o guía debidamente firmado, por medio del cual se entregó la mercancía, los originales y copias de los comprobantes de las transacciones electrónicas, un soporte documental en el cual el tarjetahabiente autorice que le efectúen cargos a LA TARJETA, el cual podrá consistir en registros de voz y/o registros magnéticos. De igual forma debe proceder, cuando se trate de la adquisición de un bien o producto cuyo pago sea fijado por cuotas, es decir, que genere cargos periódicos a LA TARJETA. En el evento en que **EL ESTABLECIMIENTO** tuviere que utilizar pagarés o comprobantes de venta, **EL ESTABLECIMIENTO** se obliga a cumplir con todas las condiciones, términos y obligaciones establecidos en el contrato de Afiliación de Establecimientos al Sistema AMERICAN EXPRESS que tiene suscrito **EL ESTABLECIMIENTO** con **BANCOLOMBIA** para las transacciones de venta de bienes y servicios que realicen los tarjetahabientes AMERICAN EXPRESS.

C) **EL ESTABLECIMIENTO** se obliga a que, en el evento en que un cliente pregunte acerca de las formas de pago que se aceptan, **EL ESTABLECIMIENTO** mencionará a LA TARJETA. **EL ESTABLECIMIENTO** aceptará LA TARJETA y no intentará ninguna de las siguientes:

(i) disuadir al titular de LA TARJETA de utilizar LA TARJETA
(ii) criticar o desprestigiar a LA TARJETA o cualesquiera servicios

o programas ofrecidos por y con relación a LA TARJETA (iii) persuadir al titular de LA TARJETA de usar alguna otra forma de pago o tarjeta de crédito, tarjeta de cargo, tarjeta débito u otros servicios; y (iv) imponer restricciones o condiciones sobre los medios de pago que la distingan desfavorablemente de otro (s) medio (s) de pago. El

ESTABLECIMIENTO afirma y garantiza que su política no prefiere ninguna tarjeta o medio de pago sobre LA TARJETA. **EL ESTABLECIMIENTO** no expresará ni publicará directa o indirectamente, o de cualquier manera indicará una preferencia por alguna tarjeta de cargo, de crédito, débito u otra tarjeta, servicio o forma de pago.

D) **EL ESTABLECIMIENTO** no podrá desglosar o desdoblarse una sola operación comercial en varias distintas. De comprobarse tal irregularidad, como sanción **BANCOLOMBIA** se reserva el derecho de rechazar tales transacciones, y EL BANCO Pagador, por instrucción de **BANCOLOMBIA** podrá cargar el importe de las mismas contra las cuentas de **EL ESTABLECIMIENTO**, si éstas ya hubieran sido abonadas.

E) Para ventas por Internet, la Página Web deberá cumplir con los requisitos que se indican a continuación: El logotipo de AMERICAN EXPRESS debe aparecer en la ventana principal y en cada una en las que se pueda llevar a cabo transacciones comerciales, lo que tienen como objeto exclusivo y único que el tarjetahabiente identifique la posibilidad de realizar transacciones con LA TARJETA bajo una modalidad segura. La utilización del logo de AMERICAN EXPRESS y/o **BANCOLOMBIA** no le confiere ningún derecho a **EL ESTABLECIMIENTO**, tal como se indica en el numeral 2° de la cláusula décima del presente contrato y no podrá utilizarlo(s) sino con autorización expresa de **BANCOLOMBIA** y hasta el momento en que **BANCOLOMBIA** indique.

La página deberá estar diseñada para facilitar las transacciones con los tarjetahabientes, dentro del marco de la política de ventas de la entidad, de tal manera que el tarjetahabiente pueda efectuar sus compras en forma segura, conocer previamente, entre otras, las condiciones de compra, entrega de bienes y servicio, políticas de cambio y devolución, conversión de moneda, según el caso, estado del pedido, garantías, teléfono y dirección para efectuar reclamaciones.

Adicionalmente, **EL ESTABLECIMIENTO** deberá: Contar con un sistema de información al tarjetahabiente en donde se le informe vía correo electrónico y/o con una página de confirmación, que el despacho ha sido efectuado.

Suministrar un comprobante de la compra, el cual puede disponerse para ser impreso por el tarjetahabiente. Las transacciones de comercio electrónico deberán acompañarse de un recibo, factura o documento equivalente que se entregará adjunto al bien o servicio adquirido por el tarjetahabiente. Dicho recibo podrá generarse electrónicamente o manualmente, en los términos de la ley, mostrando en su contenido:

- Nombre del comercio
- Nombre del Tarjetahabiente
- Fecha de transacción
- Monto de la transacción
- Moneda de la transacción
- Código de autorización
- Descripción de bienes y servicios
- Los otros requisitos que exija la ley

SEXTA. ESQUEMAS DE PROCESAMIENTO. Las transacciones se adelantarán conforme a los siguientes esquemas de procesamiento:

A) Autorizaciones en lote transmitido por la extranet: Esta opción se utiliza cuando **EL ESTABLECIMIENTO** requiere procesar un gran número de transacciones y dispone de los equipos y el certificado digital necesarios para conexión directa con LA

RED y la encriptación de los datos.

En tal caso, el archivo plano debe cumplir con las definiciones mencionadas en el MANUAL DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS entregado por LA RED y para la transmisión se debe utilizar el esquema de comunicaciones definido por LA RED en el MANUAL DE USUARIO o en cualquier documento o comunicación escrita que en el futuro genere LA RED.

El manejo y custodia del usuario y la contraseña requeridas por el programa para entrar en operación son responsabilidad de **EL ESTABLECIMIENTO** pues éste es el encargado de la información que transmite y de los valores que se aprueben como resultado de la operación, dineros que serán depositados en la cuenta bancaria definida para tal fin.

B) Autorizaciones en línea: Este servicio se usa cuando **EL ESTABLECIMIENTO** requiere procesar transacciones de manera individual, en línea y tiempo real. Se puede hacer de forma manual o automáticamente mediante la inclusión en los sistemas de **EL ESTABLECIMIENTO** de un componente objeto entregado por LA RED.

C) Reversión de transacciones realizadas en el mismo día: se debe utilizar el esquema de comunicaciones definido por LA RED y al seleccionar la transacción objeto de la reversión se debe ingresar la clave de usuario pues **EL ESTABLECIMIENTO** es responsable por este proceso que genera un cargo a la cuenta bancaria.

D) Autorizaciones en lote: Esta opción se utiliza cuando **EL ESTABLECIMIENTO** requiere procesar un gran número de transacciones y no dispone de los equipos para conexión directa con LA RED. De esta manera, **EL ESTABLECIMIENTO** se obliga a entregar en las oficinas de LA RED a través de una persona de su entera confianza un dispositivo seguro con el archivo plano que contenga las transacciones realizadas a través del esquema de Cobro Automático.

Dicho archivo plano debe cumplir con las definiciones mencionadas en el MANUAL DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS entregado por LA RED.

SÉPTIMA. RECLAMOS: En los casos que se presenten reclamos por parte de los tarjetahabientes por productos o servicios no recibidos, **EL ESTABLECIMIENTO** deberá demostrar dentro de los cinco (5) días siguientes al requerimiento presentado por LA RED, que recibió la solicitud del tarjetahabiente y entregó el bien o servicio dentro del tiempo pactado. En caso de que **EL ESTABLECIMIENTO** no demuestre lo anterior, se obliga a autorizar el cargo del valor correspondiente de su cuenta de depósito o en su defecto a reintegrar la suma antes mencionada.

EL ESTABLECIMIENTO se hace responsable de cualquier reclamación por transacciones desconocidas u objetadas por el tarjetahabiente de acuerdo a lo previsto en el Reglamento Operativo – Reglas para la Resolución de Controversias de LA RED y en el Manual de Procedimientos entregado a **EL ESTABLECIMIENTO**, que hace parte del contrato suscrito y de acuerdo con el Manual de Operaciones de LA RED.

El manejo concreto de los reclamos podrá ser perfeccionado a través de la suscripción de acuerdos técnicos sobre la materia que harán parte integrante del presente convenio.

En atención a los plazos establecidos por la franquicia, para que le sean presentadas por el adquirente las transacciones para su compensación, **EL ESTABLECIMIENTO** deberá presentar ante **BANCOLOMBIA** o su delegado los reclamos a que haya lugar con ocasión de los abonos y/o transacciones realizadas con LA TARJETA, dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes al procesamiento de la transacción. Agotado el mencionado periodo sin que se presentare reclamo alguno por parte de **EL ESTABLECIMIENTO**, se entenderán aprobadas para todos los efectos legales y contractuales las transacciones, abonos y cargos realizados.

OCTAVA. CALIDAD Y COMERCIABILIDAD DE LOS BIENES Y SERVICIOS:

Los bienes vendidos y/o servicios prestados por **EL ESTABLECIMIENTO** a los titulares de LA TARJETA de acuerdo con el presente Contrato de Afiliación, deberán ser de libre disponibilidad y comercialización en los puntos de venta que las expenden y no pueden estar afectados por ningún gravamen o carga que impida dicha libre comercialización, ni sujetos a ninguna condición o previa

cesión por parte de terceros. Los vicios o conflictos que versen sobre los bienes vendidos y/o los servicios prestados a los usuarios, respecto a calidad, cantidad y cualidad, son de responsabilidad exclusiva de **EL ESTABLECIMIENTO**, siendo de su única y exclusiva responsabilidad el responder por las quejas o reclamos que pudieran formularse al respecto, sin que **BANCOLOMBIA**, las entidades internacionales **AMERICAN EXPRESS**, o los Bancos Pagadores, puedan resultar vinculados a tales conflictos.

EL ESTABLECIMIENTO se compromete a aceptar cambios, devoluciones o ajustes en las mercaderías o servicios prestados o brindados a los titulares de LA TARJETA en la misma forma que ello fuese permitido a clientes que pagan al contado o a través de otro medio de pago, siempre y cuando tales cambios o devoluciones no consistan en el reembolso de efectivo a cambio del reintegro de un bien o servicio adquirido por medio de LA TARJETA.

NOVENA. CAUSALES DE DEVOLUCIÓN:

EL ESTABLECIMIENTO deberá acogerse y aceptar todas las causales de devolución de las transacciones, diseñadas, estructuradas y tipificadas por LA RED y las cuales puede consultar en el Manual de Procedimientos. En este caso, LA RED rechazará las transacciones, absteniéndose de dar la orden de pago al Banco Pagador, y las pondrá a disposición de **EL ESTABLECIMIENTO** para que gestione su recaudo.

DÉCIMA. AUTORIZACIONES PREVIAS:

EL ESTABLECIMIENTO concede las siguientes autorizaciones irrevocables:

- 1) A **BANCOLOMBIA** para que a través del BANCO Pagador designado por **EL ESTABLECIMIENTO** abone en la cuenta de **EL ESTABLECIMIENTO** el producto de sus ventas, o para que compense sin previo aviso el valor de cualquier pagaré y/o comprobante de venta que no tenga la correspondiente autorización o en general no reúna los requisitos, de acuerdo con instrucciones dadas sobre ese particular por **BANCOLOMBIA**, en tanto que éstas correspondan o se sospeche correspondan a transacciones fraudulentas, aceptando los plazos establecidos para tales eventos.
- 2) A **BANCOLOMBIA** y/o **AMERICAN EXPRESS** para que publique el nombre, domicilio, teléfono y giros de actividad de **EL ESTABLECIMIENTO** en cualquier guía o nómina o publicación de ESTABLECIMIENTOS afiliados al o a los programas de los medios de pago integrantes del Sistema de LA TARJETA. **EL ESTABLECIMIENTO** por su parte deberá publicar y exhibir adecuadamente en sus oficinas o locales comerciales, si los tuviere, sin costo alguno para **BANCOLOMBIA**, los distintivos, logotipos, y los materiales promocionales y publicitarios de la marca **AMERICAN EXPRESS** y de **BANCOLOMBIA**, previamente autorizado para tal efecto por **BANCOLOMBIA** y para los efectos del presente Contrato Sobre este particular **EL ESTABLECIMIENTO** manifiesta tener claro que no obtiene derecho alguno en relación al nombre, logo, marcas de servicios, marcas registradas o cualquier otra marca comercial o propiedad industrial o intelectual de **AMERICAN EXPRESS**, los Bancos Pagadores, **BANCOLOMBIA** en virtud del presente Contrato. Serán a cargo de **EL ESTABLECIMIENTO** los impuestos de Industria y Comercio y su complementario de

Avisos y Tableros que éstos puedan generar.

- 3) A **BANCOLOMBIA** o quien éste designe mediante aviso previo a **EL ESTABLECIMIENTO**, para que realice las visitas que periódicamente llevarán a cabo a los establecimientos afiliados.
- 4) A **INCOCREDITO**, organismo de seguridad de tarjetas, para que lleve a cabo libremente las actividades de vigilancia, control, evaluación, prevención y corrección sobre la actuación de **EL ESTABLECIMIENTO** respecto del objeto del presente contrato, acatando las instrucciones o determinaciones que éste organismo pueda adoptar. Así mismo aceptará toda obligación comunicada en cualquier boletín o comunicación emitida por **INCOCREDITO** o por **BANCOLOMBIA** y las decisiones que estos organismos adopten con relación al bloqueo, suspensión o desafiliación de **EL ESTABLECIMIENTO**.
Lo anterior sin perjuicio de lo establecido sobre el particular en el Contrato de Afiliación de Establecimientos al Sistema **AMERICAN EXPRESS**.
- 5) A **BANCOLOMBIA** a consultarlo en los Operadores de Información, con el fin de que éste verifique en cualquier momento el comportamiento crediticio de **EL ESTABLECIMIENTO**, y para que en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas en virtud del presente Contrato, **BANCOLOMBIA**, reporte dicho hecho a los Operadores de Información, a **AMERICAN EXPRESS** y a **INCOCREDITO**, haciendo mención de su razón social, NIT, nombre y número de documento de identidad del representante legal.

DÉCIMA PRIMERA. BLOQUEO DE TRANSACCIONES: **BANCOLOMBIA** podrá bloquear o suspender el servicio a **EL ESTABLECIMIENTO** cuando se presente una de las siguientes situaciones:

i) comprobantes previamente elaborados, si hubiere lugar a ello ii) transacciones con tarjetas robadas, extraviadas o con montaje, iii) recargo en los precios por el uso de la tarjeta, iv) terminación o cierre de **EL ESTABLECIMIENTO**, v) venta de **EL ESTABLECIMIENTO**, vi) falsedad sobre la actividad económica o apertura de **EL ESTABLECIMIENTO** para la realización de actividades fraudulentas, vii) información irregular o falsa para la apertura en la cuenta de depósito, ix) avances en efectivo, x) cancelación de la cuenta de depósito por mal manejo, xi) solicitud expresa de **AMERICAN EXPRESS** y/o **BANCOLOMBIA**, o xii) cuando incumpla cualquiera de las obligaciones mencionadas en el presente contrato y/o el Manual de Procedimientos, haciéndose responsable por todas las transacciones calificadas como fraudulentas por **INCOCREDITO** o por **BANCOLOMBIA**, o violatorias de este contrato y/o del Manual de Procedimientos. **EL ESTABLECIMIENTO** no presentará transacciones que sabe o debió haber sabido que eran fraudulentas o no autorizadas por el tarjetahabiente o **BANCOLOMBIA**.

DÉCIMA SEGUNDA. VIGENCIA: El presente contrato tendrá una vigencia indefinida y podrá ser terminado por cualquiera de las partes en cualquier momento mediante comunicación escrita dirigida a la otra parte a la dirección que tenga registrada en el sistema de establecimientos de **AMERICAN EXPRESS**. Sin embargo, ambas partes continuarán obligadas al cumplimiento de todas las obligaciones adquiridas con anterioridad a la terminación y pendientes de ejecución, en los mismos términos y condiciones establecidos en el presente contrato. En este evento, **EL ESTABLECIMIENTO** se obliga a devolver toda la papelería, y todos los medios de acceso que le hayan sido suministrados. Esta cláusula opera independientemente de las demás causales de terminación señaladas en el presente contrato.

DÉCIMA TERCERA. MODIFICACIÓN: Las cláusulas y condiciones del Contrato de Afiliación y del Manual de Procedimientos podrán ser modificadas en cualquier momento por **BANCOLOMBIA**,

previa notificación a través de la página web o por escrito a la dirección que **EL ESTABLECIMIENTO** tuviere registrada en el sistema con quince (15) días de antelación a la fecha de hacerse efectiva. Si notificada la modificación **EL ESTABLECIMIENTO** no se presenta a terminar la relación contractual y continúa llevando a cabo transacciones a través de **BANCOLOMBIA**, se entenderán aceptadas las modificaciones introducidas. En todo caso ambas partes continuarán obligadas al cumplimiento de todas las obligaciones adquiridas con anterioridad a la terminación y pendientes de ejecución, en los mismos términos y condiciones vigentes hasta dicho momento y establecidos en el presente Contrato. Las cláusulas del presente Contrato tienen carácter independiente, por lo cual la nulidad o anulabilidad de alguna de ellas no acarreará la nulidad o anulabilidad del resto del Contrato; en la medida que no afecten de manera esencial el contenido del mismo.

DÉCIMA CUARTA. CAMBIOS EN EL ESTABLECIMIENTO: EL ESTABLECIMIENTO está en la obligación de comunicar dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a **BANCOLOMBIA** cualquier cambio de razón social, actividad, representantes legales o administradores, domicilio o giro del negocio; venta o traspaso, transferencia o cierre; así como de entregar la documentación adicional que eventualmente pueda solicitarle **BANCOLOMBIA**. De lo contrario **BANCOLOMBIA** podrá bloquear o desafiliar a **EL ESTABLECIMIENTO** sin que haya lugar a cualquier tipo de indemnización, contraprestación o responsabilidad a cargo de **BANCOLOMBIA** y a favor de **EL ESTABLECIMIENTO**. **EL ESTABLECIMIENTO** igualmente deberá informar a **BANCOLOMBIA** con una antelación no inferior a ocho (8) días hábiles, cualquier modificación que pretenda llevar a cabo respecto de la institución designada como Banco Pagador para efectos del presente contrato y/o el cambio de cuenta bancaria. Mediante el diligenciamiento del formato "Certificación de cuenta y/o Cambio de Banco Pagador" **EL ESTABLECIMIENTO** reconoce y acepta que sin el diligenciamiento y trámite de dicho formato, **BANCOLOMBIA** no tramitará el pago de ninguna operación que

se pretenda elaborar con la intervención de un Banco pagador distinto a aquel registrado como tal ante **BANCOLOMBIA** o el abono a otra cuenta bancaria diferente a la registrada. Ninguna de las variaciones citadas en esta cláusula producirán efecto frente a **BANCOLOMBIA** ni frente al Banco Pagador, mientras no le hayan sido comunicadas por escrito.

DÉCIMA QUINTA. CESIÓN: EL ESTABLECIMIENTO no podrá ceder o transferir a terceros derechos y responsabilidades relativos al Contrato de Afiliación, salvo en los casos en que medie autorización expresa y escrita de **BANCOLOMBIA**. **BANCOLOMBIA** por su parte podrá transferir a AMERICAN EXPRESS o cualquier tercero autorizado por AMERICAN EXPRESS, su posición contractual en el presente Contrato de Afiliación, sin que para ello se requiera el consentimiento de **EL ESTABLECIMIENTO**, bastando para tal fin una simple comunicación escrita de **BANCOLOMBIA** al ESTABLECIMIENTO.

DÉCIMA SEXTA. OTRAS DISPOSICIONES.

1. **EL ESTABLECIMIENTO** acepta compartir y autoriza a **BANCOLOMBIA**, y a las entidades AMERICAN EXPRESS internacionales a utilizar la información contenida en el presente contrato, así como los datos relativos a transacciones llevadas a cabo al amparo del mismo, a efecto de operar y optimizar la red global AMERICAN EXPRESS.
2. **EL ESTABLECIMIENTO** reconoce a **BANCOLOMBIA** como único Banco Nacional Emisor de las tarjetas AMERICAN EXPRESS para todos los fines del presente contrato.

DÉCIMA SÉPTIMA. JURISDICCIÓN Y LEY APLICABLE

El presente contrato se regirá por la ley Colombiana.

DÉCIMA OCTAVA. IMPUESTOS

Los impuestos y gravámenes que genere el presente contrato serán a cargo de **EL ESTABLECIMIENTO**.