

ÍNDICE

CAPÍTULO 1

Manual Operativo del Afiliado 2

CAPÍTULO 2

Procesamiento de Transacciones 6

CAPÍTULO 3

Ventas por Internet 10

CAPÍTULO 4

Petición de Pagaré de Venta y Contracargos 14

CAPÍTULO 5

Prevención de Fraudes 19

CAPÍTULO 6

Información Adicional 22

APÉNDICE A

Glosario 23

CAPÍTULO 1

Manual Operativo del Afiliado

El presente Manual Operativo del Afiliado (MOA) contiene una serie de simples y fáciles instrucciones para procesar Transacciones con Tarjetas y recomendaciones para ayudar al Afiliado a prevenir fraude.

Este MOA forma parte del Contrato de Afiliación, por lo que, si el Afiliado incumple con los lineamientos contenidos en este MOA, dicho incumplimiento será considerado como una violación al Contrato de Afiliación.

En adición a los términos utilizados y definidos en el Contrato de Afiliación, en este MOA, se emplean términos que tienen un significado especial para la industria de Tarjetas y, para una mejor identificación, se encuentran resaltados con letras iniciales en mayúscula (v. gr., Tarjeta de Crédito, Transacciones con Tarjeta Presente). El Afiliado puede remitirse al Glosario para una mayor explicación de su significado en el APÉNDICE A, al final de este documento.

1.1 Tipos de Tarjetas

Los tipos de Tarjetas son:

- **Tarjetas de Crédito:** Medio de disposición de recursos, asociado o que se emite al amparo de un contrato de crédito que otorga el Emisor (una institución financiera o cualquier entidad autorizada para emitir Tarjetas de Crédito) al Tarjetahabiente para que éste pueda realizar compras y/o retirar efectivo hasta cubrir el límite del crédito otorgado.
- **Tarjeta de Débito:** Medio de disposición de recursos, emitido al amparo de un contrato de depósito de dinero a la vista, que el Emisor brinda al Tarjetahabiente para que éste pueda realizar compras y/o retirar efectivo hasta agotar el saldo disponible en su cuenta.



Se consideran Tarjetas Domésticas a todas las Tarjetas emitidas por Emisores establecidos en México, mientras que todas aquellas Tarjetas emitidas por Emisores establecidos en un país diferente a México, se consideran Tarjetas Extranjeras.

1.2 Lineamientos Generales de Operación

Cuando procese Transacciones, es importante que el Afiliado cumpla con los siguientes lineamientos:

- **No establecer restricciones para la aceptación de pagos con Tarjeta:** Visa y MasterCard prohíben establecer montos mínimos o máximos de compras. También está prohibido agregar una cantidad al monto o trasladar comisiones del afiliado de la Transacción.
- **No Discriminar:** El Afiliado debe aceptar todas las Tarjetas válidas cuando sean presentadas como Medio de Pago sin discriminación alguna, a menos que las Leyes dispongan lo contrario. El Afiliado deberá contar con una política de No Discriminación que tenga por objetivo no discriminar entre los Tarjetahabientes y evitar promover compras solo con una marca particular de Tarjetas, a menos que las Leyes exijan lo contrario.
- **Mantener seguras todas las contraseñas:** Mantener todas las contraseñas que le permitan acceder a nuestras bases de datos o servicios de forma segura. El Afiliado es el responsable de las acciones de cualquiera que use sus contraseñas y del buen uso del dispositivo que le fue proporcionado. Si el Afiliado cree que sus contraseñas están en peligro o han sido compartidas con un usuario no autorizado, debe contactar al Adquirente inmediatamente.
- **Proteger la privacidad de los Tarjetahabientes:** El Afiliado podrá requerir información personal a un Tarjetahabiente solo si es necesario para completar una Transacción (como su domicilio y/o número telefónico, en caso de Transacciones con Tarjetas No Presentes) o solo si el Centro de Autorización de Voz así se lo requiere, debiendo observar el Afiliado la “Ley Federal de protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares”. Las regulaciones de Visa y MasterCard prohíben divulgar información personal de un Tarjetahabiente, ya que ello



puede exponer al Tarjetahabiente a un posible fraude, por lo que es responsabilidad del Afiliado asegurar la protección de los datos que le son brindados por parte de los Tarjetahabientes.

- **Mantener fondos suficientes para Comisiones, Devoluciones y Contracargos:** Mantener suficientes fondos en la Cuenta de Cheques para cubrir todas sus comisiones, Devoluciones, Contracargos o cualquier otro ajuste que deba realizarse. Las comisiones serán descontadas de la cuenta de cheques del Afiliado, conforme a lo previsto en el Contrato de Afiliación.
- **Mantener seguros los datos de los Tarjetahabientes:** Mantener segura toda la información que se recabe de los Tarjetahabientes, asegurando contar con políticas de acceso restringido a las zonas o sistemas en las que solo personal autorizado tenga acceso.
- **Realice Auditorías:** Las revisiones periódicas podrán ayudar a identificar potenciales problemas asociados con un registro o ventas. El Afiliado es responsable de notar inconsistencias y educar a su personal.
- **Conozca a sus Prestadores de Servicios:** Si el Afiliado usa un software o servicios proporcionados por un tercero o un Prestador de Servicios de Valor Agregado (PSVA), el Afiliado puede resultar afectado y ser responsable por violaciones a la seguridad o fallas en el sistema por parte del tercero proveedor. El Afiliado debe familiarizarse con las condiciones y limitaciones de los terceros y PSVA para poder minimizar interrupciones en el servicio y protegerse de accesos no autorizados. Es responsabilidad del Afiliado asegurarse que toda la información de los Tarjetahabientes (incluyendo a la que acceda o mantenga su proveedor) sea almacenada en un entorno cifrado y seguro. El Afiliado es responsable de asegurarse que cualquier tercero con el que haya contratado esté registrado en las Redes de Pagos antes de que preste los servicios en su nombre. Adicionalmente, el Afiliado es responsable de notificar por escrito al Adquirente de cualquier tercero o PSVA registrado por el Afiliado, siempre que cumpla con las Leyes y con las Regulaciones de las Redes de Pago.
- **Cumplir con los Programas de Seguridad:** El Afiliado, y cualquier tercero que éste utilice, debe cumplir con todas las disposiciones aplicables de las Reglas de Seguridad de la



Información en México (RSIM) y de la Industria de Pago con Tarjeta (PCI), los estándares de seguridad de datos, incluyendo el Programa de Seguridad de Información del Tarjetahabiente (CISP) y el Programa de Protección de Información (SDP). El Afiliado deberá siempre cumplir con estos estándares, aun y cuando estos cambien.

- **Notificar accesos no autorizados:** El Afiliado debe notificar inmediatamente, y en cualquier caso dentro de las siguientes veinticuatro (24) horas, al Adquirente si el Afiliado sabe o sospecha que se ha tenido acceso o se ha utilizado la información del Tarjetahabiente sin autorización, incluso si lo anterior implica a un tercero o prestador de servicios. El Afiliado debe tomar las medidas necesarias para proteger todos los documentos del negocio, registros y pruebas electrónicas. El Afiliado debe colaborar con el Adquirente para corregir cualquier problema, incluyendo el proporcionarnos (y obtener cualquier renuncia necesaria para dicha entrega) la información relevante para verificar la capacidad del Afiliado para prevenir incidentes futuros.
- **Dar publicidad a las Marcas de las Tarjetas:** Para Transacciones de Comercio Electrónico, el Afiliado deberá mostrar dichos nombres, símbolos y/o marcas de servicio en las pantallas de pago de Internet. El Afiliado deberá publicar dichas marcas en los materiales promocionales para informar al público que dichas Tarjetas de Crédito y Débito serán aceptadas en su negocio. El Afiliado usará las marcas debiendo cumplir con todos los requisitos de cada uno de sus dueños. El derecho del Afiliado para usar o mostrar dichas marcas deberá continuar solo en tanto el Contrato de Afiliación se encuentre vigente y dicho derecho deberá terminar automáticamente una vez terminado el Contrato de Afiliación. El Afiliado deberá retirar las marcas inmediatamente una vez que la vigencia del Contrato de Afiliación termine.
- **Transacciones Prohibidas:** Un Afiliado no debe **(a)** procesar ninguna Transacción que sea ilegal o esté prohibida en este MOA o en las Regulaciones de las Redes de Pago; **(b)** aceptar pagos para el cobro de productos o servicios que correspondan a una actividad distinta a la informada y autorizada por el Adquirente; **(c)** aceptar pago para el cobro de productos o servicios de una entidad distinta al Afiliado; o **(d)** aceptar una Tarjeta para recuperar o refinanciar una deuda existente que ha sido considerada como incobrable por el Afiliado

proporcionando bienes o servicios asociados.

CAPÍTULO 2

Procesamiento de Transacciones

Este Capítulo explica los dos pasos en el procesamiento de Transacciones (Autorización y Liquidación), así como también los diferentes tipos de Transacciones.

2.1 Autorización

El primer paso en el procesamiento de una Transacción es solicitar la Autorización del Emisor para aceptar una Tarjeta como Medio de Pago. El Afiliado deberá obtener un Código de Autorización que genera el Emisor antes de completar cualquier Transacción.

En Comercio electrónico, el Tarjetahabiente ingresa manualmente los datos de la Tarjeta en la página de cobro; luego, el Dispositivo Punto de Venta envía electrónicamente la información de la Transacción al Emisor para la Autorización quien en caso de autorizar la Transacción, proporcionará el Código de Autorización asociado a dicha Transacción. Si el Emisor rechaza, no entrega un Código de Autorización.

La recepción de un Código de Autorización en respuesta a una solicitud de Autorización no garantiza que:

- El Afiliado recibirá el pago de una Transacción.
- El Tarjetahabiente no reclamará con posterioridad la Transacción (todas las Transacciones de Tarjetas están sujetas a Contracargos incluso cuando un Código de Autorización ha sido obtenido).
- Lo protege contra Contracargos por Transacciones no autorizadas o reclamaciones relacionadas con la calidad de los bienes o servicios; o

- La Transacción esté libre de fraude.
El Afiliado debe asegurarse de la identidad del Cliente, Tarjetahabiente.

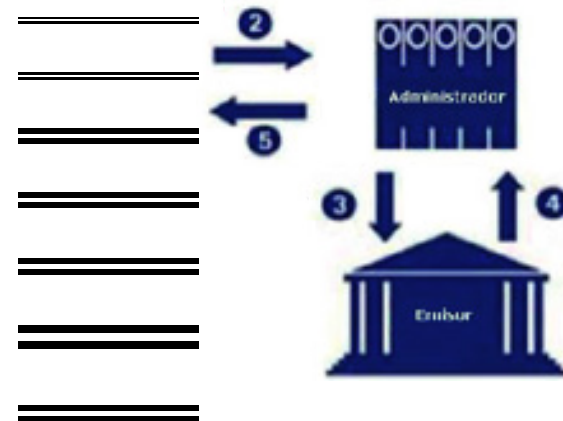
2.2 El proceso de Autorización

El siguiente diagrama describe el proceso de Autorización:

- 1. Autorización de la Compra:** El procesamiento de una Transacción comienza cuando un Tarjetahabiente desea comprar bienes o servicios usando una Tarjeta. Antes de que la Transacción pueda ser completada, el Afiliado debe recibir un Código de Autorización del Emisor.
- 2. Emisor:** El Servidor del Adquirente enviará la información al Emisor a través de la red Visa o MasterCard o directamente a las redes de otros Emisores. El Emisor determinará si la Transacción debe ser aprobada y enviará una de las siguientes respuestas al Adquirente, quien la reenviará al Afiliado:

- **Código de Autorización:** Cuando hay fondos disponibles para completar la Transacción y la Tarjeta no ha sido reportada como perdida, robada o es inválida, el Afiliado podrá completar la Transacción.
- **Código de Rechazo:** El Emisor no aprueba la Transacción. El Afiliado deberá preguntar por otra forma de pago y no deberá volver a procesar la Tarjeta para Autorización.

- 3. Servidor del Adquirente:** El Servidor del Adquirente recibirá la respuesta del Emisor y la enviará al Afiliado.



4. Afiliado: El Afiliado recibe la respuesta del Emisor desde el Servidor del Adquirente y sigue los pasos necesarios para completar la Transacción.

2.3. Procesamiento de Transacciones

Comercio Electrónico (CE)

El Afiliado podrá procesar Transacciones de Comercio Electrónico solo si la Tienda Virtual cuenta con certificados de seguridad. El Afiliado entiende que las Transacciones procesadas vía Internet son de alto riesgo, debido al alto índice de Fraude Reportado y/o de Contracargos.

El Afiliado es responsable por todos los Contracargos y pérdidas relacionadas con Transacciones de Comercio Electrónico realizadas a través de la Tienda Virtual. El hecho de que la Tienda Virtual del Afiliado cuente con certificados de seguridad no lo libera de ninguna otra disposición del Contrato de Afiliación o de otra manera válida una Transacción fraudulenta. El Adquirente recomienda que el Afiliado obtenga una prueba de la entrega y entera satisfacción de los productos o servicios firmada por el Tarjetahabiente. Respecto de todas las Transacciones de Comercio Electrónico. Todos los costos y el cumplimiento de Leyes relacionadas con Transacciones de Comercio Electrónico serán responsabilidad del Afiliado.

El Afiliado entiende que el Adquirente no se encarga de los enlaces de telecomunicación para Transacciones de Comercio Electrónico y que es responsabilidad del Afiliado encargarse de ese enlace. El Afiliado autoriza al Adquirente a llevar a cabo una auditoría anual del sitio de Internet del Afiliado, así como cualquier otra auditoría que sea requerida conforme a la Regulación de las Redes de Pagos para Comercio Electrónico de Afiliados.

Requisitos. El sitio de Internet del Afiliado deberá contener la siguiente información: (a) identificar de forma visible el nombre del Afiliado; (b) destacar la información del Afiliado, de la misma manera en que aparezca cualquier otra información en el sitio de Internet diferente a las imágenes de los productos o servicios que están siendo ofrecidos para su venta; (c) una descripción completa de los bienes o servicios ofrecidos; (d) la política de reembolsos y devoluciones; (e) los contactos de servicio



al Cliente, incluyendo correo electrónico, dirección y/o número telefónico; (f) domicilio completo (calle, ciudad, código postal y país), donde se ubique el establecimiento permanente del Afiliado; (g) el domicilio completo del establecimiento permanente del Afiliado, ya sea en la pantalla de pago (que muestra el monto total de la compra) o dentro de la secuencia de páginas del sitio de Internet presentadas al Tarjetahabiente durante el proceso de compra; (h) moneda de la Transacción (por ejemplo, dólares americanos o pesos mexicanos, según sea aplicable); (i) restricciones legales si existen; (j) política de entrega; (k) política de privacidad de los datos de Clientes; y (l) las medidas de seguridad de las Transacciones del Afiliado como Protocolo de Seguridad (SSL) o 3-D Secure. Si el Afiliado almacena en su base de datos el número de cuenta de la Tarjeta, fecha de expiración u otros datos personales del Tarjetahabiente, el Afiliado deberá seguir la Regulación aplicable a las Redes de Pagos para la protección de dichos datos, así como, la “Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares”.

El Afiliado no podrá retener o almacenar datos en claro del número de la Tarjeta ni del Número de seguridad de la Tarjeta (CVV2/CVC2) después de la autorización para mantener un registro o para el procesamiento de autorizaciones adicionales. De igual forma, ninguno de estos datos debe transcribirse en ningún documento que se entregue al Tarjetahabiente.

Envío de Bienes. Los términos y condiciones de entrega deben ser claramente divulgados en la Tienda Virtual del Afiliado y aceptados por el Tarjetahabiente. La entrega nunca deberá realizarse antes de recibir el pago por los bienes o servicios. Para aquellos que han sido efectivamente pagados, se recomienda establecer un periodo de entrega que permita al Afiliado realizar validaciones adicionales que le permitan identificar si no hay irregularidades asociadas con la Transacción para evitar un futuro Contracargo y/o Reporte de Fraude sobre dicha Transacción.

Las Transacciones con Tarjetas No Presentes representan un alto riesgo de fraude y de Contracargos, por lo que es importante que el Afiliado tenga precaución en el procesamiento de dichas Transacciones.

2.4 Restricciones al Procesamiento de Transacciones



Recargos. El Afiliado no deberá adicionar ningún monto al precio fijado por los bienes o servicios que el Afiliado ofrece como condición de pagar con una Tarjeta.

Política de Devolución. El Afiliado deberá revelar debidamente al Tarjetahabiente, al momento de la Transacción y de acuerdo con las Reglas de Tarjetas, las condiciones que el Afiliado tenga para aceptar la devolución de mercancías.

2.5 Liquidación

El paso final en el procesamiento de una Transacción es la Liquidación y ocurre cuando el Afiliado envía todas las Transacciones con Tarjeta al Adquirente para recibir su pago mediante abono a la cuenta de cheques. Durante la Liquidación, el Afiliado es pagado y a los Tarjetahabientes le son cobradas las Transacciones aprobadas.

NOTA: Este proceso puede tomar uno o más días hábiles (excluyendo festivos), a menos que se haya acordado un fondeo con retraso.

CAPÍTULO 3

Ventas por Internet

En adición a los procedimientos de Autorización establecidos en este Manual, los Afiliados que realicen ventas por Internet deberán seguir los procedimientos establecidos en este Capítulo.

El Afiliado que se encuentre autorizado a realizar ventas por Internet podrá realizar Transacciones a través de la red global electrónica de comunicación, conocida como Internet, que le sean solicitadas por el Tarjetahabiente. El Adquirente no asume ninguna responsabilidad derivada de cualquier falla en el funcionamiento de la conexión, en el Host y/o en la Tienda Virtual.

El Afiliado se obliga a exhibir en la Tienda Virtual, de manera enunciativa, más no limitativa la siguiente información:

- Descripción completa de los bienes o servicios ofrecidos.
- Política de devolución /reembolso.
- Contacto de atención al Cliente, incluyendo dirección de correo electrónico o número telefónico.
- Moneda de la Transacción.
- Restricciones de exportación.
- Política de entrega.
- País de domicilio del Afiliado.
- Información de contacto de servicio al Cliente incluyendo el código y área de teléfono del país.
Si el Afiliado entrega bienes o servicios internacionalmente, el Afiliado tiene que listar los números de teléfono accesibles tanto local como internacionalmente.
- Términos y condiciones de la venta, si está restringida.
- Fecha exacta en que termina el período gratis de prueba, si se ofrece.
- Políticas de cancelación.
- Términos y condiciones de entrega

En las ventas por Internet, el Afiliado se obliga a sujetarse a los procedimientos y requisitos que se mencionan a continuación:

1. El Tarjetahabiente deberá capturar en la Tienda Virtual del Afiliado los siguientes datos:
 - a. Número de la Tarjeta (16 dígitos).
 - b. Fecha de vencimiento de la Tarjeta.
 - c. Código CVC2/CVV2 (tres dígitos que aparecen al reverso de la Tarjeta).
 - d. Nombre completo del Tarjetahabiente.
 - e. Domicilio completo del Tarjetahabiente, incluyendo ciudad y estado, tal y como aparece en su estado de cuenta.
 - f. Teléfono del Tarjetahabiente.
 - g. El nombre del Emisor de la Tarjeta.
 - h. Indicación respecto a si la Tarjeta es Visa o MasterCard.
 - i. Domicilio de entrega del artículo requerido.

- j. Persona(s) autorizada(s) por el Tarjetahabiente para recibir los productos o servicios.
2. Todas las Transacciones realizadas vía Internet deberán ser tramitadas a través de la Tienda Virtual. La autorización deberá ser solicitada por el Afiliado por el monto exacto de la Transacción y en la misma fecha que se transmitan los datos de la Tarjeta de Crédito o Débito.
 3. Por cada venta por Internet que realice el Afiliado y que implique la entrega de un producto o la prestación de un servicio, el Afiliado deberá emitir una “Orden de Pedido” que deberá contener:
 - a. Número o folio de Orden.
 - b. Nombre comercial del Afiliado.
 - c. Número de Afiliación.
 - d. Fecha de la Transacción.
 - e. Nombre del Tarjetahabiente.
 - f. Número de cuenta de la Tarjeta (el cual debe aparecer truncado) y Marca de la Tarjeta (v. gr., Visa o MasterCard).
 - g. Monto total de la Transacción, incluyendo los impuestos aplicables.
 - h. Código de Autorización.
 - i. Descripción del bien o servicio adquirido.
 - j. Domicilio designado por el Tarjetahabiente para recibir los bienes o servicios.
 - k. Nombre de la persona autorizada a recibir el bien o servicio.
 - l. Petición de envío de acuse de recibido del bien o servicio firmado.

Asimismo, el “Acuse de Recibo” deberá contener:

- a. Número o folio de Orden.
- b. Domicilio en que se presta el servicio o donde se entregó el producto.
- c. Nombre de la o las personas autorizadas para recibir el producto o servicio.
- d. Nombre y firma de la persona que recibe.
- e. Fecha de entrega.



El Afiliado está obligado a entregar la Orden de Pedido y el Acuse de Recibo al Tarjetahabiente en el momento en que se entregan los bienes o se prestan los servicios, ya sea vía fax o por correo electrónico.

4. El Afiliado, bajo su estricta responsabilidad, entregará al Tarjetahabiente, por sí o a través de su personal, los bienes o servicios solicitados en el domicilio señalado por el Tarjetahabiente al momento de la compra. Podrá hacerse la entrega a persona diversa, incluyéndose en el Acuse de Recibo el nombre, así como la fecha de la recepción; la persona que reciba deberá firmar el Acuse de Recibo en presencia del referido dependiente.

En el caso de no contar con la mercancía suficiente para surtir completamente la Orden de Pedido del Tarjetahabiente, el Afiliado deberá tramitar la cancelación de la orden correspondiente y realizar una devolución al Tarjetahabiente.

El Afiliado deberá mantener suficiente capital de trabajo para honrar la entrega de bienes o la prestación de servicios en fechas futuras que se hubieren acordado con el Tarjetahabiente.

El Afiliado se obliga a incorporarse a los servicios de seguridad informática, registro y autenticación que Visa, MasterCard y/o el Adquirente implementen para el procesamiento de las Transacciones del presente Capítulo, así como a implementar los sistemas requeridos para ello y cubrir las comisiones relacionadas.

El Afiliado se obliga a cumplir con el Procedimiento de Autenticación de Clientes en 3D SECURE, el cual es un sistema de seguridad creado por diversas Redes de Pago para reducir fraudes electrónicos. El Afiliado es responsable por todos los Contracargos que se reciban de las Transacciones realizadas; sin embargo, al utilizar 3DS, se asegura una representación exitosa al 100% en aquellos casos en los que la disputa se relacione con el desconocimiento o no autorización de la Transacción. Para causas de reclamo de otra índole, la representación de las Transacciones queda sujeta a la evidencia que el Afiliado proporcione y que dé cumplimiento con lo establecido en la normativa que aplique.



El afiliado deberá realizar todas las acciones que sean necesarias a fin de permitir, coadyuvar y establecer los mecanismos necesarios para que en la realización de sus operaciones se siga el siguiente protocolo:

- a. El Tarjetahabiente ingresará a la página del Afiliado para realizar el pago de sus servicios o productos.
- b. Al momento de validar su compra, la página de Internet mostrará el Sitio del Validador 3D SECURE para el registro, o bien, para ingresar el código, en caso que éste ya está dado de alta en el sistema.
- c. Ingresará datos para el registro de su Tarjeta en el validador de 3D SECURE, este registro será necesario únicamente si el Emisor así lo requiere. La página enviará la contraseña y, así, el Tarjetahabiente podrá realizar sus transferencias seguras por medio de 3D SECURE. En el evento que las Redes de Pago y/o el Adquirente decidan establecer servicios de seguridad informática, registro y autenticación diversos o adicionales a los mencionados en el presente Capítulo, el Afiliado se obliga a implementar los sistemas requeridos para ello y cubrir las comisiones relacionadas, sin necesidad de la celebración de documentos adicionales.

En caso de reclamación por parte del Tarjetahabiente respecto de alguna Transacción realizada a través de ventas por Internet, el Afiliado debe entregar al Adquirente la Orden de Pedido y el Acuse de Recibo que corresponda, para que el Adquirente cuente con los elementos necesarios para realizar, de ser el caso, una aclaración. De lo contrario el Adquirente queda facultado por el Afiliado para realizar los cargos por el importe de la reclamación en la cuenta de cheques del Afiliado, sin necesidad de previo aviso.

CAPÍTULO 4

Petición de Pagaré de Venta y Contracargos

Un Tarjetahabiente o Emisor puede reclamar una Transacción por un sinnúmero de razones, incluyendo un error en el cargo, una controversia sobre calidad o por no recibir los bienes y /o servicios. Este capítulo describe el proceso para el manejo de controversias sobre Transacciones



disputadas explicando las Peticiones de Pagaré de Venta y de Contracargos.

Controversias con Tarjetahabientes. Todas las Reclamaciones de los Tarjetahabientes respecto a una Transacción deberán ser solucionadas entre el Afiliado y el Tarjetahabiente. El Adquirente no asumirá responsabilidad alguna por dichas Transacciones o controversias.

Regulaciones: Todo dictamen realizado por el Adquirente en el proceso de Contracargos está basado en los Reglamentos operativos emitidos por las Marcas, Visa, Master Card, Discover y Amex, así como el Contrato de Intercambio Domestico abalado por la ABM.

Notificación al Afiliado: El Adquirente notificará al Afiliado todas las reclamaciones enviadas por los emisores.

4.1 Notificación de la Petición de Pagaré de Venta y Contracargos

El Afiliado es responsable de responder, en su caso, a cada Petición de Pagaré de Venta o Contracargo, en los tiempos establecidos en los sistemas de notificación del Adquirente y deberá proporcionar una copia del Comprobante de Venta o cualquier otro documento que ampare la venta, en base al reclamo emitido por el banco emisor al Adquirente. Adicionalmente, el Afiliado deberá cooperar con el Adquirente en el cumplimiento de las Reglas de Tarjetas de Crédito y Débito, respecto a Peticiones de Pagaré de Venta y Contracargos.

4.2 Petición de Pagaré de Venta

Una Petición de Pagaré de Venta es efectuada por el Emisor por cuenta del Tarjetahabiente para obtener una copia del Pagaré de Venta (o de la documentación de Compruebe la Venta). Una Petición de Pagaré de Venta (también conocida como solicitud de copia), a menudo, ocurre cuando el Tarjetahabiente:

- Extravía la copia de su Pagaré de Venta;
- No recuerda la Transacción; o
- Cuestiona la Transacción por cualquier causa.

La notificación de Pagaré de Venta que el Afiliado reciba incluirá la siguiente información, que le ayudará al Afiliado a identificar la Transacción:

- Número de Afiliación.
- Número de Tarjeta.
- Importe en dólares o pesos.
- Número de autorización.
- Fecha y hora de la Transacción.

4.3 Contracargos

Un Contracargo es una Transacción disputada por el Tarjetahabiente o por el Emisor. Si el Afiliado recibe un Contracargo, el Adquirente le enviará al Afiliado una notificación de Contracargo. Esta notificación incluye los detalles de la Transacción, así como las instrucciones específicas de cómo responder.

La siguiente es una lista no exhaustiva de razones por las cuales el Afiliado puede recibir un Contracargo. No es una lista completa de las causas de los Contracargos y la intención es solo proporcionar los casos más comunes con los que el Afiliado puede toparse cuando un Contracargo ocurre:

- La falta de respuesta a una Petición de Comprobante de Venta o no proporcionar una copia legible, completa o adecuada de dicho documento, en respuesta a una Petición de Pagaré de Venta.
- El uso no autorizado de una Tarjeta cuando es alegado por el Tarjetahabiente.
- Reclamación del Tarjetahabiente respecto a la calidad de los bienes o servicios.
- Incumplimiento del Afiliado de proporcionar los bienes o servicios.

- El Pagaré de Venta ampara una Transacción cuya Autorización fue inicialmente negada y fue obtenida posteriormente por medio de múltiples intentos de Autorización u otros medios no permitidos conforme a este Manual.
- La Transacción amparada por un Pagaré de Venta o cualquier otro cargo relacionado con el mismo incluye un desembolso en efectivo hecho por el Afiliado.
- Una Transacción de Comercio Electrónico es reclamada por el Tarjetahabiente como no autorizada. La Transacción no fue autenticada con 3DS.
- El Afiliado ha procesado una Transacción por bienes o servicios vendidos o ejecutados (que supuestamente han sido vendidos o ejecutados) por terceros distintos del Afiliado.
- El Tarjetahabiente reclama que no se le prestó el servicio y/o no se le entregó la mercancía en tiempo y forma.
- El Afiliado cargo dos o más Transacciones de una sola venta, reclamando el Banco Emisor un cargo Duplicado.

El Afiliado puede reducir la incidencia de Contracargos, cumpliendo con los procedimientos de procesamiento y previniendo otorgar al Tarjetahabiente una solución antes de que empiece un proceso de disputa a través de su Emisor. Normalmente, el Afiliado debe:

- Evitar duplicar el procesamiento de una Transacción.
- Trabajar con el Tarjetahabiente para resolver reclamaciones relativas a la calidad de la mercancía o servicios prestados antes de que el Tarjetahabiente se inconforme con el Emisor.
- Rechazar intentos subsecuentes para procesar una Transacción cuando ya ha recibido un Código de Rechazo en el primer intento.
- Seguir los procedimientos para el procesamiento de Transacciones establecidos en este Manual.
- Incluir una descripción de los bienes o servicios en el Comprobante de Venta.
- Entregar la mercancía o servicios en los tiempos establecidos y acordados con el Tarjetahabiente.
- Obtener la firma del Tarjetahabiente cuando la mercancía es entregada (Acuse de recibido).
- Ser cuidadoso con los envíos a domicilios distintos del domicilio de facturación del Tarjetahabiente.

4.4 Refutación de un Contracargo

La respuesta por escrito de un Afiliado con respecto a un Contracargo es conocida como Representación del Contracargo.

El Afiliado debe presentar al Adquirente la documentación que ampara su venta de forma oportuna para que el Adquirente pueda presentarla al Emisor, iniciando un ciclo de Representación. El Emisor revisará la documentación del Afiliado enviada en la Representación para determinar si el Contracargo es subsanado. Si el Emisor determina que el Contracargo no es subsanable, el Emisor iniciará un segundo Contracargo, el cual será notificado al Afiliado vía correo electrónico o Egestor, para que este sea analizado y, en caso de que se desee continuar con la defensa del caso, el Afiliado autorizará al Adquirente se envíe a revisión con el Comité de Arbitrajes de las Marcas para obtener un dictamen. Si el dictamen es a favor del Afiliado, no le será cargado el importe del contracargo a su cuenta; en caso contrario, si el dictamen es en contra del Afiliado, le será cargado el importe de la venta más los honorarios del Comité de Arbitrajes.

Para más información sobre los procedimientos de defensa y Representación de un contracargo, el Afiliado debe contactar al Adquirente.

4.5 Contracargos que no pueden revocarse

Hay casos en los que un Contracargo no puede revocarse. En esos casos, el Afiliado es responsable frente al Adquirente por el importe de la Transacción, a pesar de que haya recibido un Código de Autorización. Estas situaciones incluyen:

- Transacciones realizadas en comercios electrónicos no autorizadas por los Tarjetahabientes que no hayan sido autenticadas por el sistema 3D Secure.
- Devoluciones procesadas posterior a recibir el contracargo o Petición de Pagaré.
- No contar con los acuses de entrega de la mercancía o servicio.
- No contar con el Pagaré o comprobante de venta que ampara la venta.
- Ventas duplicadas no autorizadas por el Tarjetahabiente.

- No responder a la notificación enviada por el Adquirente.

4.6 Actividad Excesiva

La presentación del Afiliado al Adquirente de Actividad Excesiva será un incumplimiento al Contrato de Afiliación y causará la terminación del mismo si los estándares de Actividad Excesiva son superados, considerando la totalidad de las cuentas del Afiliado. Solo a discreción del Adquirente, en caso de que una Actividad Excesiva ocurra con respecto a uno o más número(s) de identificación.

CAPÍTULO 5

Prevención de Fraudes

Es importante que el Afiliado adopte las medidas necesarias para concientizar a sus empleados y reducir riesgos de procesar Transacciones inusuales que puedan resultar fraudulentas. El Afiliado es responsable por todas las Transacciones que se realicen a través de sus Afiliaciones y de conformidad con el Contrato de Afiliación, es responsable del monitoreo de las mismas, así como de cualquier persona que pudiera tener acceso con permiso o sin él a sus dispositivos electrónicos de cobro.

Las ventas fraudulentas comúnmente implican el uso de un número válido de Tarjeta presentado por un usuario no autorizado para hacer uso de la misma. El fraude normalmente ocurre a pocas horas de la pérdida o robo de datos de la Tarjeta o la Tarjeta misma, y antes de que la mayoría de las víctimas reporten la pérdida de la Tarjeta o descubran la situación peligrosa.

Se recomienda no permitir realizar reintentos si una Transacción es rechazada o limitar el número de intentos.

5.1 Identificación de conductas sospechosas

El sentido común es la mejor guía para detectar un comportamiento sospechoso. Se recomienda que



el Afiliado implemente validaciones durante el proceso de captura del Cliente para confirmar congruencia de datos de la Tarjeta, tales como marca y fecha de expiración y de la validez de las direcciones de entrega (AVS).

El Afiliado debe estar atento de Clientes que:

- Solicitar la entrega a un transportista.
- Adquirir grandes cantidades de productos cuya venta no es la preponderante del Afiliado.
- Usar Tarjetas que tienen números en secuencia o patrones.
- Realizar una orden inusualmente grande en cantidad o importe comparada con hábitos de consumo usuales.
- Solicitar que la entrega se haga en un apartado postal.
- Un mismo usuario o correo electrónico realizando pedidos utilizando Tarjetas distintas.
- Múltiples usuarios o correos electrónicos diversos que realizan pedidos con la misma Tarjeta o pedidos con entregas en un mismo domicilio.
- Múltiples Transacciones en un tiempo corto o en horarios inusuales.
- Diversos pedidos realizados con diversas Tarjetas con usuarios distintos, domicilios de entrega distintos, pero misma IP de origen.

El Afiliado debe ser cuidadoso si vende productos que son fáciles de revender. Por ejemplo, computadoras, equipos informáticos, cartuchos de impresión y joyería son más susceptibles de fraude que los productos perecederos, como comida, aunque los delincuentes pueden defraudar cualquier tipo de negocio.

5.2 Identificación de conductas sospechosas de empleados

No todos los fraudes son cometidos por Clientes, algunas veces los empleados cometen fraudes si la información personal de los Tarjetahabientes puede ser comprometida, ya sea para hacer un uso indebido o para vender esta información a un tercero con intención de delinquir.

Para ayudar en la prevención de fraudes hechos por empleados, el Afiliado debe considerar lo

siguiente:

- No almacenar datos sensibles de las Tarjetas.
- Establecer controles en sus sistemas que permitan que solo se muestre la información necesaria para las diversas funciones que se realicen.
- Controlar y monitorear el acceso a información personal y sensible de sus Clientes.
- Limitar ciertas funciones del Dispositivo Electrónico de Venta a un personal clave o grupo reducido para realizar cierto tipo de Transacciones como Devoluciones.

5.3 Recomendaciones Generales

Se recomienda al Afiliado establecer un periodo de tiempo de entrega del producto o servicio que le permita realizar validaciones adicionales antes de realizar la entrega de conformidad con lo indicado en el 6.1.

Adicionalmente, se recomienda establecer una lista interna negra. En la cual se integren los nombres, teléfonos, correos electrónicos, domicilios de entrega, direcciones IP, etc., asociados con Transacciones que ha sido reportadas como Fraude y/o sobre las cuales ya se ha recibido un Contracargo.

5.4 Lavado de Dinero

El Lavado de Dinero ocurre cuando el Afiliado procesa Transacciones de otra Persona a través de su cuenta de Afiliado. El procesamiento de Transacciones que pertenezcan a otra Persona se encuentra prohibido por la Ley. El Lavado de Dinero dará lugar a la terminación del Contrato de Afiliación.

El Afiliado debe ser cauteloso con los “comerciantes amigos” que ofrezcan pagarle por procesar sus Transacciones con Tarjetas a cambio de una cuota. Estas Transacciones son a menudo cuestionables o fraudulentas. Estos esquemas típicamente resultan en una serie de Contracargos que se descuentan de la CC. Cuando el Afiliado se da cuenta de lo sucedido, es muy probable que el otro Comercio se haya reubicado bajo un nombre diferente.

Para protegerse de estos esquemas y de las pérdidas que resulten; el Afiliado debe informarse y educar a su personal acerca de este problema y reportar inmediatamente las propuestas de Lavado de Dinero que se le hayan hecho, ya sea al Adquirente o a las autoridades.

CAPÍTULO 6

Información Adicional

6.1 Información de las Redes de Pagos

Para información relacionada con las reglas de operación y regulación de las diferentes Redes de Pagos, visite los siguientes sitios de Internet:

- MasterCard - <http://mastercard.com>
- Visa - <http://visa.com>

6.2 Información de estándares de seguridad

Para información sobre los requisitos y estándares de seguridad de datos, visite los siguientes sitios de Internet:

- Reglas de Seguridad de la Información en México – <https://es.pcisecuritystandards.org/minisite/en/>
- PCI Consejo de Estándares de Seguridad – <https://www.pcisecuritystandards.org>

APÉNDICE A

Glosario

Actividad Excesiva: Significa que, durante un mes, los Contracargos, las Peticiones de Pagaré de Venta y/o la actividad fraudulenta exceden de un dos punto cinco por ciento (2.5%) en dólares o pesos, según sea el caso, del monto bruto de las Transacciones del Afiliado.

Adquirente: SMPS Merchant Platform Solutions México, S.A. de C.V.

Afiliado: Es la persona que proporciona bienes y/o servicios a los Clientes y que ha celebrado un Contrato de Afiliación con el Adquirente.

Asociación de Tarjeta de Crédito: (i) Visa, (ii) MasterCard; (iii) American Express; (iv) Prosa; (v) Discovery; (vi) E- Global y cualquier otra organización o asociación que, en adelante, contrate con el Adquirente, para autorizar, capturar y liquidar Transacciones realizadas con Tarjetas de Crédito basadas en que requieren la firma (del Tarjetahabiente) emitidas o patrocinadas por tal organismo o asociación, y cualquier organismo o asociación sucesora de cualquiera de las anteriores.

Autorización de Código 10: Una solicitud de “Autorización con verificación adicional” solicitada por el Afiliado para obtener la autorización de una Transacción, Tarjeta o Tarjetahabiente sospechoso o cuestionable.

Autorización Electrónica: Una solicitud de Autorización electrónica generada cuando un Afiliado inserta, aproxima o desliza la Tarjeta en el Dispositivo TPV y este, a su vez, envía electrónicamente la información de la Transacción al Emisor para Autorización.

Autorización: Es un código de 6 dígitos alfanumérico que proporciona el Emisor cuando acepta la solicitud de venta enviada por el Adquirente.

Banda Magnética: Una banda magnética fijada al reverso de una Tarjeta que contiene la información



de la cuenta del Tarjetahabiente.

Centro de Autorización de Voz: El centro que proporciona Autorizaciones de Voz para Transacciones con Tarjeta.

Chip: Un microchip insertado en una Tarjeta que contiene los datos del Tarjetahabiente en un formato encriptado.

Cliente: Persona que realiza una Transacción con el Afiliado mediante un Medio de Pago.

Encriptación: Una técnica antifraude que asegura automáticamente los datos en el Dispositivo TPV antes de que los datos sean transmitidos. Por ejemplo, los NIPs son encriptados cuando se transmiten para una Autorización.

Código de Autorización: El código enviado por el Emisor en respuesta a una solicitud de Autorización que indica si la Transacción es aprobada. Las respuestas pueden incluir "Aprobada" "Rechazada" o "Referida".

Código de Rechazo: Un código que indica que la Transacción es rechazada y que la Tarjeta no debe ser aceptada.

Código de seguridad de la Tarjeta (CVV2/CVC2): Un número impreso en la Tarjeta y usado para la verificación adicional de Transacciones con Tarjetas No Presentes. Para Visa y MasterCard, esto es un código de tres dígitos en la Tarjeta impreso en el panel de firma de la Tarjeta.

Comisión de Intercambio: El monto pagado por el Adquirente al Emisor en cada Transacción. Las Comisiones de Intercambio varían de acuerdo al tipo de Tarjeta, giro comercial del Afiliado y al método de procesamiento.

Contracargo: Una Transacción en disputa entre un Emisor y un Adquirente de conformidad con las Regulaciones de las Redes de Pagos.



Contrato de Afiliación: El Contrato de Afiliación celebrado entre el Adquirente y el Afiliado, los Términos y Condiciones Generales del Servicio (TCG), la carátula, la Solicitud de Afiliación, este Manual Operativo del Afiliado, cualquier otro contrato, guía o manual proporcionado al Afiliado y todas las adiciones, modificaciones y sustituciones a los mismos.

Conversión Dinámica de Divisas (DCC): El servicio que le permite al Afiliado ofrecer a Clientes internacionales la opción de pagar en la moneda de su país en vez de pesos mexicanos. La moneda de la Transacción será la moneda seleccionada por el Tarjetahabiente.

Cuenta de Cheques: La cuenta de cheques abierta con el Adquirente y designada por el Afiliado para facilitar el pago por Transacciones, Contracargos, devoluciones, ajustes, cuotas, tasas y/o penalizaciones de las Redes de Pagos y cualquier otra cantidad que sea debida conforme al Contrato de Afiliación.

Datos de la Transacción: Todos los datos relacionados de las Transacciones incluyendo, sin limitación, el número de cuenta del Tarjetahabiente, pesos mexicanos o en otra moneda, según sea aplicable, el monto de la Transacción y la información almacenada en el Chip o Banda Magnética de la Tarjeta.

Descuento: Es la comisión pagada por el Afiliado al Adquirente por el procesamiento de Transacciones con Tarjeta. Los Descuentos son calculados multiplicando la tasa de Descuento por el volumen de las Transacciones con Tarjeta.

Dispositivo Lector de Chips: Una Terminal capaz de leer, comunicar y procesar datos de la Transacción de una Tarjeta con Chip.

Dispositivo TPV: Una Terminal, software o cualquier otro dispositivo punto de venta, incluyendo la Terminal de un tercero, ubicada en el local del Afiliado que cumpla con los requisitos establecidos por el Adquirente para la recepción de pagos con Tarjeta.

Emisor: La institución financiera u otra entidad que emite la Tarjeta de Crédito o Débito al



Tarjetahabiente.

Estado de Cuenta: Un resumen mensual de la actividad en la cuenta del Afiliado.

Estándares Normas de Seguridad de Datos de la Industria de Pagos con Tarjetas (PCI DSS):

Las reglas de protección de información, incluyendo las relacionadas al mantenimiento de los datos de la cuenta del Tarjetahabiente en un ambiente seguro y cualquier otra práctica de protección de información aprobadas por las mayores asociaciones de Tarjetas incluyendo a Visa y MasterCard, incluyendo sus reformas. Visa requiere que el Afiliado y sus agentes cumplan con el Programa de seguridad de la información del Tarjetahabiente (CISP). Los requerimientos por parte de CISP se pueden encontrar en el sitio web: <http://www.visa.com/cisp>. MasterCard requiere que el Afiliado y sus agentes cumplan con el Programa de Protección de Información (SDP), que el Afiliado y sus agentes deben cumplir durante el procesamiento de Transacciones. Los requerimientos por el SDP se pueden encontrar en el sitio web <http://sdp.mastercardintl.com>.

Fecha de Transacción: La fecha de origen de la Transacción.

Fondo de Reserva: El fondo constituido de conformidad con lo establecido en el Contrato de Afiliación.

Grabado: Es la impresión de datos en una Tarjeta en la forma o el relieve de caracteres de la Tarjeta que pueden ser usados en la impresión de los Pagarés de Venta.

Holograma: Una imagen tridimensional incluida en la Tarjeta para desalentar la falsificación.

Host: Es el o los equipos (hardware) en el o en los que residen la Tienda Virtual del Afiliado.

Impresión de Tarjeta: Ver Planchado/Impresión o Impresora.

Impresora o Transcriptor: Un dispositivo usado por el Afiliado para hacer un Planchado en el Pagaré de Venta.



Intercambio: El sistema de compensación y liquidación para Tarjetas de Crédito o Débito Visa o MasterCard, donde los datos son intercambiados entre el Adquirente y el Emisor.

Leyes: Todas las leyes federales, locales, reglamentos, disposiciones, reglas y demás que resulten en vigor.

Liquidación: El paso final en el Procesamiento de una Transacción y ocurre cuando el Afiliado envía todas sus Transacciones con Tarjeta al Adquirente para recibir el pago correspondiente, mediante el abono a la Cuenta de Cheques. Durante la Liquidación, el Afiliado es pagado y a los Tarjetahabientes le son cobradas las Transacciones aprobadas.

Lote: El total de Transacciones con Tarjeta acumuladas en el Dispositivo TPV o en la computadora del Servidor del Afiliado.

Manual Operativo del Afiliado (MOA): El manual operativo proporcionado al Afiliado y que establece reglas y procedimientos que regulan las Transacciones. El MOA podrá ser modificado por el Adquirente de tiempo en tiempo por el Adquirente a su entera discreción y las reformas entrarán en vigor una vez que sean notificadas al Afiliado.

MasterCard: MasterCard Corporación Internacional Incorporated.

Medio de Pago: Cualquier dispositivo o software utilizado con el propósito de obtener un crédito o debitar una cuenta designada, incluye las Tarjetas de Crédito, Tarjetas de Débito y/o cualquier otro dispositivo utilizado para realizar Transacciones con el Afiliado.

NIP: Ver Número de Identificación Personal

Número de Identificación Bancario (BIN): Una serie de números conocidos como Números de Identificación Bancarios (BIN) que se encuentran grabados en la Tarjeta e identifican a que Emisor corresponden.



Número de Afiliación: El número de identificación único asignado al Afiliado para identificar su establecimiento (también conocido como “MID”).

Número de Identificación Personal (NIP): Un número que deba ser ingresado por el Tarjetahabiente para completar Transacciones.

Nota de Devolución: El papel o el registro electrónico que comprueba un reembolso del Afiliado o ajuste al precio abonado a la cuenta del Tarjetahabiente y cargado a la Cuenta de Cheques del Afiliado. Es también conocido como hoja comprobante de crédito o voucher de crédito.

Pagaré de Venta: El papel o registro electrónico que comprueba la compra del bien o servicio, o el pago al Afiliado por el Cliente utilizando un Medio de Pago.

Cargos Periódicos: A la aceptación expresa del Tarjetahabiente para que se realicen cargos periódicos en la Cuenta (registros contables de cargo o abono que identifiquen las operaciones realizadas con las Tarjetas de Crédito relacionadas con cada Contrato que documente cualquier financiamiento revolving con base en el cual se emitan Tarjetas de Crédito), relativos al pago de bienes o servicios de conformidad con lo establecido en el artículo 72 Bis de la Ley de Instituciones de Crédito.

Persona: Cualquier individuo, sociedad, corporación, fideicomiso, asociación, agencia, autoridad gubernamental o cualquier otra entidad debiendo incluir a cualquier sucesor (por fusión o de cualquier otra forma) de dicha entidad.

Prestador de Servicios de Valor Agregado (PSVA): Cualquier entidad que almacene, procese, transmita o tenga acceso a los datos de un Medio de Pago o datos de Transacciones en nombre del Afiliado o que proporcione software al Afiliado para el procesamiento, almacenaje o su transmisión.

Redes de Pagos: Cualquier Asociación de Tarjetas de Crédito, agencia o autoridad gubernamental, y cualquier otra entidad o asociación que emita o patrocine un Medio de Pago.



Referencia: Un código que indica que el Emisor solicita al Afiliado llamar al Centro de Autorización de Voz, el cual podrá proporcionar un Código de Autorización o solicitar al Afiliado que requiera información adicional al Tarjetahabiente.

Reglas de Tarjeta: En conjunto, las Reglas de Tarjeta de Crédito y las Reglas de Tarjeta de Débito

Reglas de Tarjeta de Crédito: Todas las reglas y regulaciones aplicables de las Asociaciones de Tarjetas de Crédito, y todas las reglas, y regulaciones de operación, y lineamientos para Transacciones de Tarjeta de Crédito emitidas por el Adquirente de tiempo en tiempo, incluyendo, sin limitar, todas las modificaciones, reformas y revisiones que, de tiempo en tiempo, se realicen.

Reglas de Tarjetas de Débito: Todas las reglas, regulaciones operativas y lineamientos para Tarjetas de Débito y todas las reglas, y regulaciones de operación, y lineamientos para Transacciones de Tarjeta de Débito, emitidas por el Adquirente de tiempo en tiempo, incluyendo sin limitación, todas las modificaciones, reformas y revisiones que de tiempo en tiempo se realicen.

Regulaciones de las Redes de Pagos: Individual y colectivamente, según resulte aplicable, las Reglas de Tarjetas de Crédito y/o las Reglas de Tarjetas de Débito.

Saldo: El monto de dinero debido por el Tarjetahabiente al Emisor por cargos en una Tarjeta de Crédito. En una Tarjeta de Débito es el monto de dinero disponible en la cuenta de depósito a la vista o de ahorros del Tarjetahabiente.

Servidor: El servidor central utilizado para almacenar la información del Afiliado y para enrutar la información entre el Afiliado y los Emisores.

Petición de Pagaré de Venta: Una solicitud iniciada por el Tarjetahabiente o el Emisor que requiere al Afiliado emitir, en un plazo, una copia legible del Pagaré de Venta firmado por el Tarjetahabiente.

Tarjeta: A menos que otra cosa se indique, se refiere a las Tarjetas de Crédito y/o de Débito que el Afiliado se hubiese obligado a aceptar, conforme a lo indicado en la carátula del Contrato de Afiliación.



Tarjeta con Chip: Una Tarjeta con Chip que cumple con las Regulaciones de las Redes de Pagos y que comunica información a un Dispositivo Lector de Chips.

Tarjeta de Crédito: Elemento de plástico que identifica o asocia al titular de la misma con una línea de crédito revolvente concedida por el Emisor que se utilice para adquirir bienes y servicios del Afiliado o para pagar una cantidad debida al Afiliado. Una "Tarjeta de Crédito" incluye cualquiera de las siguientes Tarjetas o dispositivos que están asociados con la línea de crédito extendida a la Persona a quien la Tarjeta o dispositivo está expedida: (i) una Tarjeta Visa o cualquier otra Tarjeta o dispositivo que contenga el o los símbolo(s) de Visa (incluyendo Tarjetas Visa Oro); (ii) una Tarjeta MasterCard o cualquier otra Tarjeta o dispositivo que contenga el o los símbolo(s) de MasterCard (incluyendo Tarjetas MasterCard Gold); o (iii) cualquier Tarjeta o dispositivo que contenga el símbolo de cualquier otra Asociación de Tarjetas de Crédito, si así se encuentra previsto en el Contrato de Afiliación.

Tarjeta de Débito: Elemento de plástico que identifica o asocia al titular de la misma con depósitos de dinero o cantidades que mantiene a su favor el Emisor, siempre y cuando el Adquirente autorice expresamente al Afiliado la operación de este tipo de Tarjetas de Débito. Una Tarjeta o dispositivo que contenga el o los símbolo(s) de una o más Asociaciones de Tarjeta de Crédito, que puede ser usada para adquirir bienes y servicios del Afiliado o pagar una cantidad debida al Afiliado mediante un cargo electrónico a la cuenta de depósito del Tarjetahabiente. Una "Tarjeta de Débito" incluye una Tarjeta o dispositivo que contenga el o los símbolo(s) de una Asociación de Tarjetas de Crédito y que puede ser usada para realizar Transacciones mediante firma, NIP, en línea o fuera de línea.

Tarjeta No Presente: El entorno de pago donde el Medio de Pago no es físicamente presentado al Afiliado por el Tarjetahabiente como una forma de pago al tiempo de la Transacción. La Tarjeta No Presente incluye, pero no se limita a, Ventas por Correo y Ventas por Teléfono (MOTO) y Comercio Electrónico (CE).

Tarjeta Presente: El entorno de procesamiento donde el Medio de Pago es físicamente presentado al Afiliado por el Tarjetahabiente como una forma de pago al momento de la Transacción.



Tarjetahabiente: El individuo cuyo nombre aparezca en el Medio de Pago.

Transacción: Cualquier acción del Tarjetahabiente utilizando un Medio de Pago que implique movimientos en la cuenta del Tarjetahabiente (v. gr., pago, compras, reembolsos, devoluciones o cargos).

Transacciones de Comercio Electrónico: Una Transacción que ocurre cuando el Tarjetahabiente realiza una Transacción en la Tienda Virtual, utilizando la página electrónica en la red mundial conocida como Internet para hacer una compra al Afiliado.

Tienda Virtual: Es un programa propiedad del Afiliado que se encuentra instalado en el equipo de cómputo del Afiliado y que permite al Tarjetahabiente acceder, consultar y efectuar con Tarjetas compras, a través de Internet, de los productos y servicios que ofrece el Afiliado.

Venta Dividida: Una práctica prohibida por virtud de la cual el Afiliado utiliza múltiples Pagarés de Venta para evitar la Autorización de una sola Transacción.

Ventas Telefónicas (MO/TO): Para MOTO, una Transacción ocurre cuando el Tarjetahabiente usa un teléfono para hacer un pago a un Afiliado.

Visa: Visa, International Inc. y/o Visa LAC.