MANUAL OPERATIVO
DEL AFILIADO

Getnet

Contenido

CAPÍTULO 1 3
Manual Operativo del Afiliado 3
CAPÍTULO 2 5
Procesamiento de Transacciones 5
CAPÍTULO 3 9
Pagaré de Venta y Notas de Devolución 9
CAPÍTULO 4 12
Petición de Pagaré de Venta y Contracargos 12
CAPÍTULO 5 15
Conversión Dinámica de Divisas (DCC) 15
CAPÍTULO 6 16
Servicios de Hospedaje 16
CAPÍTULO 7 20
Ventas Telefónicas (MOTO) 20
CAPÍTULO 8 21
Ventas Forzadas 21
CAPÍTULO 9 21
Cargos Periódicos 21
CAPÍTULO 10 22
Tiempos Compartidos 22
CAPÍTULO 11 23
Prevención de Fraudes 23
CAPÍTULO 12 27
Información Adicional 27
APÉNDICE A 28
Glosario 28
APÉNDICE B 32
Formatos para Cargos Recurrentes 32
INFORMACIÓN OPCIONAL PARA EL TARJETAHABIENTE 32
APÉNDICE C 35
Requisitos de los Pagarés de Venta, Órdenes de Pedido y Acuses de Recibo 35

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 minimizar fraudes al negocio del Afiliado.

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.

1.1 Tipos de Tarjetas

Los tipos de Tarjetas son:

- **Tarjetas de Crédito:** Una tarjeta de crédito, es emitida por una institución financiera u otra compañía denominada Emisor que otorga una línea de Crédito al Tarjetahabiente. Una Tarjeta de Crédito permite al Tarjetahabiente disponer de dinero con cargo a la línea de crédito. Las Tarjetas Visa y MasterCard (denominadas comúnmente como "Tarjetas Bancarias") son emitidas por bancos, mientras que otras Tarjetas de Crédito pueden ser emitidas por una sociedad emisora de Tarjetas o en algunos casos por otras instituciones financieras.

- **Tarjeta de Débito:** Una tarjeta de débito es emitida por una institución financiera. Las compras hechas con Tarjetas de Débito implican el inmediato retiro de fondos de la cuenta bancaria del Tarjetahabiente. Las Tarjetas de Débito no otorgan una línea de crédito y sólo pueden ser utilizadas en la medida de que el Tarjetahabiente tenga fondos disponibles en la cuenta ligada a la Tarjeta de Débito. Visa y MasterCard ofrecen Tarjetas de Débito, además de Tarjetas de Crédito. Las Tarjetas de Débito que son procesadas a través de las redes de las Asociaciones de Tarjetas de Crédito, son comúnmente Tarjetas de Débito que precisan firma.

1.2 Acerca del procesamiento de Transacciones

Para aceptar Tarjetas de Crédito o Tarjetas de Débito como Medio de Pago, el Afiliado debe procesar las Transacciones a través de un Dispositivo TPV o software. A un grupo de Transacciones se le denomina Lote, y al envío de esas Transacciones se le llama Compensación.

Cuando el Afiliado envía a compensación un lote, la información de cada Transacción es enviada al Emisor correspondiente para que haga los cargos respectivos al Tarjetahabiente. Al siguiente día hábil, los fondos de la Transacción son depositados en la Cuenta de Cheques del Afiliado. Para mayor detalle sobre el procedimiento para el procesamiento de Transacciones, el Afiliado puede remitirse al Capítulo 2, *Procesamiento de Transacciones*.

Por la prestación del servicio de procesamiento de Transacciones, el Adquirente cobrará al Afiliado un porcentaje de cada Transacción (conocido como Tasa de Descuento) junto con las comisiones y cuotas mencionadas en el Contrato de Afiliación.

Cuando un Tarjetahabiente no esté de acuerdo con una Transacción que aparece en su estado de cuenta, el Tarjetahabiente puede acudir con el Emisor e iniciar una reclamación. En este caso, el monto de la Transacción disputada le será cargado a la Cuenta de Cheques del Afiliado, previa notificación de Contracargo. El Afiliado para conservar sus derechos, debe responder inmediatamente a cualquier notificación de Contracargo que reciba. El Afiliado puede remitirse al Capítulo 4 *Petición de Pagaré de Venta y Contracargos,* para una explicación detallada de este proceso.

1.3 Lineamientos Generales de Operación

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

- **No establecer restricciones a las Transacciones con Tarjeta:** Visa, MasterCard y Amex, prohíben establecer montos mínimos o máximos de compras. También está prohibido agregar una cantidad adicional al monto 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 sólo 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. 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 de 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".* El Afiliado no podrá rehusarse a completar una Transacción solo porque el Tarjetahabiente no proporcione información adicional. Las regulaciones de Visa y MasterCard prohíben imprimir información personal de un Tarjetahabiente en el Pagaré de Venta, ya que ello puede exponer al Tarjetahabiente a un posible fraude.
- **Mantener fondos para comisiones y Contracargos:** Mantener suficientes fondos en la Cuenta de Cheques para cubrir todas sus comisiones, 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 todos los Pagarés de Venta en un área cerrada y accesible solo al personal autorizado, se recomienda que todos los Pagarés de Venta sean digitalizados para su resguardo, y deberán ser conservados por un mínimo de 5 años (o por el tiempo que las Reglas de Tarjeta o las Leyes lo requieran). Cuando el Afiliado se deshaga de los Pagarés de Venta una vez transcurrido el periodo para su conservación, el Afiliado debe asegurarse que los números de cuenta y las impresiones sean ilegibles, ya que un delincuente puede cometer fraude incluso con escasos datos del Tarjetahabiente.
- **Realice Auditorías:** Además de conciliar diariamente sus registros, el Afiliado debe comparar los Pagarés de Venta con la cinta para asegurarse que cuadren. Las revisiones periódicas podrán ayudar a identificar potenciales problemas asociados con un registro o ventas. El Afiliado es responsable de detectar 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. 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 al Adquirente de cualquier tercero o PSVA registrado por el Afiliado.
- **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, aún 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 Afilado 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.
- **Intercambio:** Los criterios de calificación de intercambio, como son definidos por las Asociaciones de Tarjetas de Crédito, afectan a las comisiones del Afiliado o cargos debidos por las Transacciones. El Afiliado deberá pagar una tasa de descuento más alta, mayores cuotas y cargos por Transacciones que no cumplan los criterios de mejor calificación o que hayan sido procesadas en forma distinta a la que le fue aprobada por el Afiliado.
- **Dar publicidad a las Marcas de las Tarjetas:** A menos que otra cosa sea informada por el Adquirente, el Afiliado deberá mostrar en forma visible los nombres, símbolos y/o marcas de las Asociaciones de Tarjetas de Crédito o Débito aceptadas, en o cerca del Dispositivo TPV. Para Afiliados que acepten 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. Finalizará cuando se dé por terminado el Contrato y deberá retirar las marcas de su negocio inmediatamente.
- **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 de un Tarjetahabiente por cargos previos incurridos en el local del Afiliado o
    c) 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.

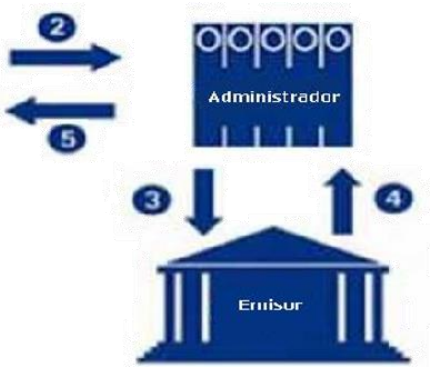
2.1 Autorización

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 antes de completar cualquier Transacción. La Autorización puede solicitarse mediante alguno de los siguientes métodos:

- **Autorización Electrónica:** El Afiliado inserta, aproxima o desliza la Tarjeta en el Dispositivo TPV. Enseguida el Dispositivo TPV envía electrónicamente la información de la Transacción al Emisor para la Autorización.

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 del establecimiento. Antes de que la Transacción sea completada, El Emisor será quien autorice o decline la transacción.

2. **Servidor del Adquirente:** El Sistema de Punto de Venta del Afiliado captura y envía los datos de la Transacción de forma segura al Servidor del Adquirente para verificar el Número de Afiliación (en lo sucesivo "NA"), leer el número de Tarjeta y dirigir la información al Emisor que corresponda.

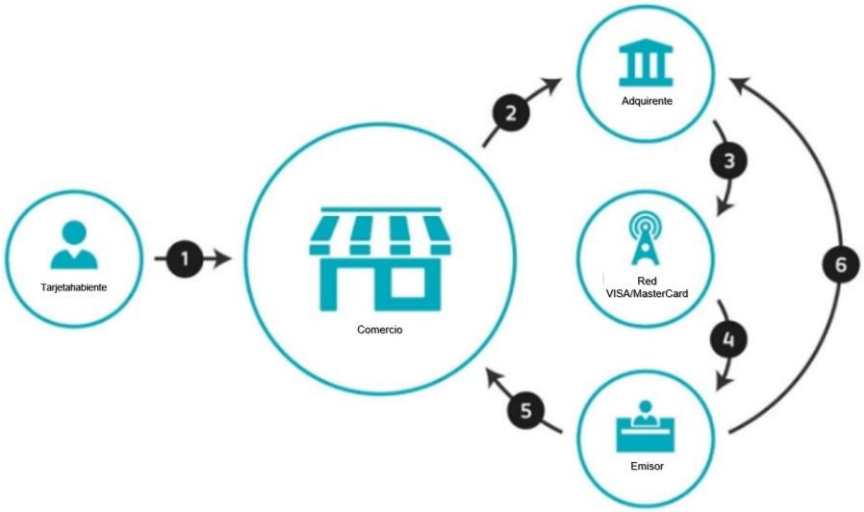
3. **Envío de Transacción:** El Adquirente del establecimiento solicita a VISA o MasterCard y Amex la autorización del banco Emisor del Cliente.

4. **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.
   - **"Referencia" o "Llamada al Centro de Autorización de Voz":** El Emisor solicitará al Afiliado que llame al Centro de Autorización de Voz para que le proporcione al Emisor un Código de Autorización o para que el Afiliado requiera información adicional del Tarjetahabiente. El Centro de Autorización de Voz proporcionará esta información al Emisor quien deberá aprobar o rechazar la Transacción.

5. **Respuesta de autorización:** El Servidor del Adquirente recibirá la respuesta del Emisor y la enviará al Afiliado.

6. **Compensación de la transacción:** El banco Emisor dirige el paso al adquirente del Afiliado, que lo deposita a la CC del establecimiento comercial, siempre y cuando el Emisor haya autorizado la transacción.



2.3. Procesamiento de Transacciones

El presente Manual regula las Transacciones realizadas con Tarjeta Presente y con Tarjeta No Presente.

Los Medios Especiales de Pago que regula este Manual son los siguientes: **Capítulo 5**, *Conversión Dinámica de Divisas (DCC)*, **Capítulo 6**, *Servicios de Hospedaje*, **Capítulo 7**, *Ventas Telefónicas (TO)*, **Capítulo 8**, *Ventas Forzadas*, **Capítulo 9**, *Cargos Recurrentes* y **Capítulo 10,** *Ventas por Internet*.

2.4 Procesamiento de Transacciones con Tarjeta Presente

Cuando procese las Transacciones, el Afiliado deberá cumplir con los siguientes lineamientos:

- El Tarjetahabiente deberá insertar, deslizar o aproximar la Tarjeta al dispositivo TPV durante el procesamiento de la Transacción.
- Si el Dispositivo TPV muestra una “Referencia” o “Llamada de Autorización” durante la Transacción, el Afiliado debe llamar sin costo al número del Centro de Autorización de Voz (señalado en la calcomanía adherida a su Dispositivo TPV) y seguir las instrucciones del operador.
- Si el Afiliado recibe un Código de Autorización, pero sospecha del Tarjetahabiente, la Tarjeta o las circunstancias de la Transacción, el Afiliado debe llamar por un Código de Autorización 10 y seguir las instrucciones del operador. El Afiliado puede remitirse al apartado de Autorización de Código 10, para información adicional.
- Firmar los pagarés en caso de que sea requerido.

Para procesar una Transacción, el Afiliado debe seguir estos pasos:

1. **Asegurarse que la Tarjeta es Válida:** Verificar la fecha de expiración de la Tarjeta y otras características que le aseguren al Afiliado que la Tarjeta es válida. Remítase al Capítulo 11, *Identificando Tarjetas Válidas,* para revisar información. El Afiliado podrá remitirse al Capítulo 11, *Prevención de Fraudes* para información adicional sobre prevención de pérdidas.

2. **Insertar o deslizar la Tarjeta a través del Dispositivo TPV:** Si en tarjetas de Chip, el Dispositivo TPV le muestra el mensaje “ERROR EN CHIP RETIRE TARJETA”, después de dos intentos, deslice la tarjeta por el lector de banda magnética y digite los últimos 4 números de la tarjeta (solo en operaciones con banda).
   i. Si el Dispositivo TPV no puede leer el Chip o la Banda Magnética, el Afiliado debe presionar la tecla apropiada para poder iniciar la Transacción manualmente en caso de tener este servicio, de lo contrario, deberá solicitar otra forma de pago al tarjetahabiente. Para una Venta fuera de línea en el Dispositivo TPV, el Afiliado debe ingresar el número de la Tarjeta y la fecha de expiración grabada en el frente de la Tarjeta, así como la Autorización vía voz, obtenida en el Centro de Autorizaciones. ii. El Afiliado debe asegurarse que el Pagaré de Venta en papel contiene toda la información relacionada con la Transacción, como el monto de la Transacción, fecha de la Transacción, información del Afiliado (Nombre del Comercio, Domicilio de la Empresa, Número de Afiliación, Número de Caja), Código de Autorización y firma del Tarjetahabiente.

3. **Ingresar el monto de la Transacción:** El Afiliado, debe ingresar el monto de la Transacción usando el teclado numérico. El Afiliado no necesitará incluir el punto decimal. Por ejemplo: El Afiliado ingresará $125.00 presionando consecutivamente las teclas 1-2-5-0-0, luego presione la tecla **ENTER.** El Dispositivo TPV desplegará un mensaje que indique cuando una Transacción está siendo procesada para Autorización.

4. **Obtener el Código de Autorización:** Si la Transacción es aprobada, el Código de Autorización se imprimirá en el Pagaré de Venta.
   Si la Transacción es rechazada, en el Dispositivo TPV se visualizará el mensaje "Rechazada." En esos casos, el Afiliado deberá preguntar por alguna otra forma de pago.
   Si en el Dispositivo TPV se visualiza el mensaje "Referencia o "Llamada de Autorización" el Afiliado debe llamar al número gratuito del Centro de Autorización de Voz (localizado en una calcomanía adherida al Dispositivo TPV) y seguir las instrucciones del operador. Si el Afiliado recibe un Código de Autorización, el Afiliado deberá ingresarlo en el Dispositivo TPV para completar la Transacción.

5. **Transacciones con firma autógrafa del Tarjetahabiente:** En Transacciones con Tarjeta Presente donde se solicite la firma del Tarjetahabiente, que no sean QPS, Contactless o Chip, los Pagarés de Venta deberán estar firmados a menos que se especifiquen otros criterios conforme a los programas de las Asociaciones de Tarjetas de Crédito (v. gr., Programas Sin Firma Requerida). El Afiliado debe comparar la firma en el Pagaré de Venta con la firma del reverso de la Tarjeta. Si el Afiliado considera que las firmas no son similares, pregunte por otra forma de identificación y compare la segunda firma con las otras. El Afiliado podrá también comparar la apariencia del Tarjetahabiente con la fotografía de su identificación. El Afiliado no debe aceptar ninguna Tarjeta si:

   i. La Tarjeta ha expirado
   ii. La firma en el Pagaré de Venta no corresponde con la firma de la Tarjeta o si el panel de firma de la Tarjeta está en blanco
   iii. Si el número de cuenta grabado en la Tarjeta no corresponde con el número de cuenta del Chip o de la Banda Magnética de la Tarjeta. Si el Afiliado todavía sospecha de la Transacción o del Tarjetahabiente, el Afiliado puede ejecutar un Código de Autorización 10. El Afiliado puede remitirse al *Capítulo 11,* en la sección *Identificación de tarjetas válidas* para más información.

6. **Devolverla Tarjeta junto con Copia del Pagaré de Venta al Tarjetahabiente**: Cuando la Transacción esté completa, el Afiliado debe conservar la copia del Pagaré de Venta del Afiliado para su archivo.

2.5 Procesamiento de Transacciones con Tarjetas No Presentes

Entre las Transacciones con Tarjetas No Presentes se encuentran la Venta Telefónica (MO/TO), y Transacciones de Comercio Electrónico (CE). Estas Transacciones ocurren cuando la Tarjeta no se presenta físicamente al Afiliado al momento de la venta. El Afiliado debe tener la autorización previa del Adquirente para procesar Transacciones de Tarjeta No Presente.

a. Venta Telefónica MO/TO (Mail Order/Telephone Order)

El Afiliado entiende que las Transacciones procesadas por MO/TO son de alto riesgo y están sujetas a un alto índice de Contracargos. El Afiliado es responsable de todas las pérdidas y Contracargos relacionados con este tipo de transacciones.

El Afiliado puede ser requerido para usar un Servicio de Verificación de Direcciones (AVS) o de calificación de riesgo (RA) en Transacciones MO/TO. Ni el AVS ni el RA son garantías de pago y el uso del AVS y del RA no libera de ninguna otra de las disposiciones del Contrato de Afiliación o valida una Transacción fraudulenta.

El Afiliado deberá seleccionar "VENTA" en el Dispositivo TPV y seleccionar Venta Normal para confirmar el envío. Posterior digitar el importe de la Venta. Digite el número completo de la Tarjeta y la fecha de expiración. Pulse continuar e ingrese el CVV2/CVC2 indicado al reverso de la tarjeta (3 dígitos). Se imprime el Pagaré de Venta.

2.5 Código de Seguridad de la Tarjeta

El uso de CVV2/CVC2 pueden disminuir su riesgo de Contracargos, proporcionándole información adicional que ayuda al Emisor a decidir si autoriza o no una Transacción con una Tarjeta No Presente.

NOTA¹: *El uso CVV2/CVC2 y AVS no libera al Afiliado de su responsabilidad por Contracargos, por lo que el Afiliado asume el riesgo de cualquier Contracargo.*

NOTA²: *El Afiliado no deberá retener o registrar los datos CVV2/CVC2 después de solicitar la Autorización. Los elementos de CVV2/CVC2 no deben ser impresos en el Pagaré de Venta o en otro documento que se entregue al Tarjetahabiente.*

Muchos Clientes no saben dónde está localizado el código CVV2/CVC2 en la Tarjeta. Para ayudar al Cliente, el Afiliado debe indicarle que son los últimos tres (o cuatro) caracteres alfanuméricos que se encuentran en el panel de la firma al reverso de su Tarjeta, en las Tarjetas Visa o MasterCard.

Para más detalles relacionados al Código de seguridad de la Tarjeta, el Afiliado puede remitirse al Capítulo 11 *Prevención de Fraudes.*

2.6 Transacciones "EMV FULL"

Las Tarjetas de Crédito y Débito están cambiando de Tarjetas basadas en firma a Tarjetas con Chip y NIP; esta iniciativa es conocida como "EMV FULL" y responde a los crecientes niveles de fraude, sobre todo por la falsificación y el uso de Tarjetas perdidas clonadas o robadas.
La Tarjeta tiene insertado un microchip que contiene una memoria de alta seguridad y capacidad de procesamiento. La información contenida en el Chip hace difícil y costoso a los delincuentes la falsificación de la tarjeta con Chip.

En lo sucesivo, todas las Tarjetas después de insertado el Chip, solicitarán que el Tarjetahabiente digite su NIP en el Dispositivo TPV para autenticar confirmar que es el titular de la Tarjeta.

2.7 Aceptación de Tarjeta con Chip

- Para Tarjetas con Chip y firma que no cuentan con NIP, se inserta el Chip en el lector y se solicita la firma del Tarjetahabiente.
- La Tarjeta con Chip y el Tarjetahabiente deben estar presentes para todas las Transacciones con NIP.
- Para iniciar una Transacción con Chip y NIP, inserte la Tarjeta con Chip en el Dispositivo TPV
- El Afiliado deberá requerir que cada Tarjetahabiente ingrese su NIP en el dispositivo lector de Chips. No deben imprimirse en el Pagaré de Venta los datos del NIP del Tarjetahabiente.

2.8 Restricciones al Procesamiento de Transacciones

Recargos: El Afiliado no deberá adicionar ningún monto al precio fijado por los bienes o servicios que 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.
Inexistencia de Reclamos en contra del Tarjetahabiente: A menos que el Adquirente rechace un Pagaré de Venta o revoque su aceptación previa de un Pagaré de Venta (después de recibido un Contracargo) o de cualquier otra forma:

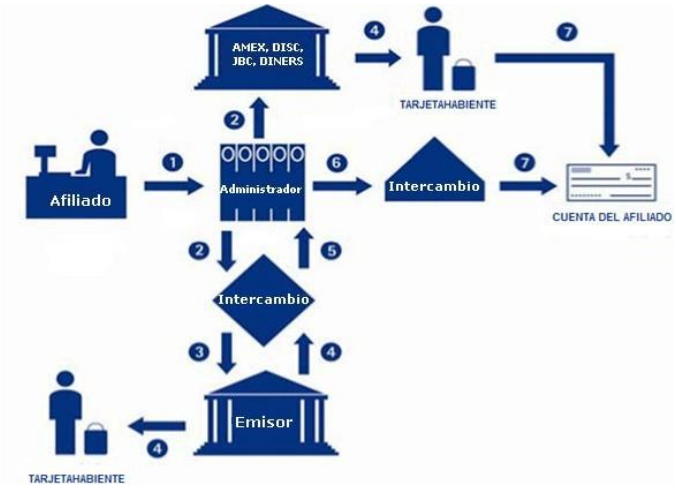
i. El Afiliado no tendrá derecho a realizar ninguna reclamación o a recibir el pago del Tarjetahabiente en cualquier Transacción.
ii. El Afiliado no aceptará ningún pago de un Tarjetahabiente relativo a cargos previos por mercancías o servicios incluidos en un Pagaré de Venta, y si el Afiliado recibe dichos pagos, el Afiliado deberá remitirlos inmediatamente al Adquirente.

2.9 Liquidación

El paso final en el procesamiento de una Transacción, es la Liquidación y ocurre cuando el Afiliado realiza el corte de caja manual o automático en su Dispositivo TPV 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: El abono a la Cuenta de Cheques del Afiliado será al día hábil siguiente,*** *a menos que se haya acordado un fondeo con retraso.*

El siguiente diagrama describe el proceso de Liquidación:



1. **El Afiliado:** Envía todas las Transacciones aprobadas y pendientes de compensar (conocidas como Lote) a través del Dispositivo TPV al Servidor del Adquirente para cerrar o compensar el Lote.
2. **Servidor del Adquirente**: Envía VISA y MasterCard las transacciones para Intercambio y otras Transacciones de Tarjeta al emisor correspondiente, si las transacciones no son enviadas para Intercambio ir al paso número 4.
3. **Intercambio:** Envío de los datos de las Transacciones al Emisor correspondiente.
4. **Emisor:** Cargará la Transacción a la cuenta del Tarjetahabiente. El Emisor enviará para Intercambio la diferencia entre el monto de la Transacción y la Comisión de Intercambio cargado al Adquirente.
5. **Intercambio:** Envío de la diferencia entre el monto de la Transacción y las Comisiones de Intercambio al Servidor del Adquirente.
6. **Servidor del Adquirente:** Enviará un mensaje para al Afiliado por las Transacciones.
7. **Liquidador:** Envío de los fondos del Adquirente a la Cuenta de Cheques del Afiliado vía transferencia electrónica.

2.10 Liquidación diaria del Lote

Para liquidar diariamente el Lote, el Afiliado debe ejecutar lo siguientes pasos:

1. Totalizar los Pagarés de Venta y las Notas de Devolución del día.
2. Verificar que los Pagarés de Venta coinciden con las sumas totales del Dispositivo TPV. El Afiliado podrá imprimir un reporte desde el Dispositivo TPV que lo ayude con su balance. Para más información acerca de los balances, el Afiliado debe seguir las instrucciones del Dispositivo TPV.

Si los balances no coinciden, el Afiliado debe hacer lo siguiente:

- Comparar los Pagarés de Venta con los registros individuales en el Dispositivo TPV.
- Hacer cualquier ajuste necesario antes de transmitir o cerrar el Lote. Para hacer los ajustes, el Afiliado debe remitirse a las instrucciones del Dispositivo TPV.

3. Cerrar el Lote de acuerdo a las instrucciones del Dispositivo TPV.

La Liquidación diaria ayuda al Afiliado a: (i) eliminar errores en su balance, (ii) registrar inmediatamente los depósitos en su Cuenta de Cheques, (iii) prevenir la duplicidad de cargos a los clientes, (iv) minimizar los Contracargos.

CAPÍTULO 3

Pagaré de Venta y Notas de Devolución

3.1 Pagaré de Venta

Un Pagaré de Venta es un papel o registro electrónico que comprueba la compra de bienes o servicios por un Tarjetahabiente utilizando una Tarjeta. El Afiliado deberá proporcionar siempre al Tarjetahabiente la copia del Pagaré de Venta.

Los Pagarés de Venta son requeridos para todo tipo de Transacción y deberán ser conservados por un mínimo de 5 años (o por el tiempo que las Reglas de Tarjeta o las Leyes lo requieran). Los Pagarés de Venta deberán conservarse a salvo en un lugar seguro, y deberán estar organizados cronológicamente de acuerdo a la Fecha de la Transacción además se sugiere que sean digitalizados para un mejor manejo de información.

Los Pagarés de Venta deben cumplir con los requisitos señalados en el presente Manual y en el Apéndice C del mismo.

3.2 Pagarés de Venta electrónicos

Si el Afiliado está utilizando un Dispositivo TPV para emitir un Pagaré de Venta con Tarjeta No Presente, el Afiliado debe ingresar la Transacción en el dispositivo siguiendo estos pasos:

1. Presionar las teclas apropiadas en su Dispositivo TPV para iniciar la Transacción.

2. Inmediatamente que se le solicite al Afiliado, ingresar el número de la Tarjeta.
3. Luego, que le sea solicitado, el Afiliado debe ingresar la fecha de expiración de la Tarjeta.
4. Finalmente, cuando se le solicite al Afiliado, ingresar el monto de la Transacción.
5. Registrar el Código de Autorización en el Pagaré de Venta. Remítase al Capítulo 2 *Procesamiento de Transacciones* para más información.

3.3 Requisitos de los Pagarés de Venta electrónicos

Un Pagaré de Venta electrónico debe contener la siguiente información:

- Fecha de la Transacción.
- Monto total de la Transacción, incluyendo los impuestos aplicables.
- Número de cuenta de la Tarjeta (el cual debe aparecer truncado últimos 4 dígitos de la tarjeta)
- Espacio para la firma del Tarjetahabiente tratándose de Transacciones con Tarjeta Presente en caso de aplicar.
- Código de Autorización.
- Nombre RCF, Número de Afiliación y domicilio del Afiliado.
- Nombre del Emisor de la tarjeta y Marca Visa, MasterCard u otros.
- La impresión del pagaré electrónico deberá ser en 2 tantos, uno para el Tarjetahabiente y el otro para el Afiliado.

NOTA: *Si el Tarjetahabiente presenta una Tarjeta y el Dispositivo TPV no puede leer el Chip o la Banda Magnética, el Afiliado deberá requerir otra forma de pago.*

3.4 Reproducción de Información

En Transacciones con Tarjetas Presentes, si la siguiente información grabada o impresa en la Tarjeta no es legible en el Pagaré de Venta, el Afiliado deberá reproducir en forma legible en el Pagaré de Venta: (i) número de cuenta de la Tarjeta, (ii) fecha de expiración de la Tarjeta, y (iii) nombre y domicilio del Afiliado.

3.5 Entrega de Pagarés de Venta

El Afiliado deberá proporcionar una copia completa y legible de los Pagarés de Venta al Tarjetahabiente de la siguiente manera:

- **Transacciones con Tarjetas Presentes:** Proporcionar el Pagaré de Venta al Tarjetahabiente al momento de la Transacción.
- **Transacciones con Tarjetas No Presentes:** Proporcionar los Pagarés de Venta al Tarjetahabiente en forma electrónica.

3.6 Pagarés de Venta Múltiples

El Afiliado incluirá en un solo Pagaré de Venta, la descripción y el monto total de los bienes y servicios adquiridos en una sola Transacción a menos que: (i) existan pagos parciales y éstos sean mencionados en el Pagaré de Venta y el Saldo de la Transacción sea pagado en efectivo o con cheque al momento de la Transacción; o (ii) el Pagaré de Venta ampara un depósito anticipado en una Transacción completada de acuerdo con el Contrato de Afiliación y las Reglas de Tarjeta.

3.7 Entregas Futuras

El Afiliado deberá mantener suficiente capital de trabajo para la prestación de bienes o servicios en fechas futuras que se hubieren acordado, independientemente de cualquier crédito o ingreso procedente que resulte de Pagarés de Venta u otras Notas de Devolución relacionados con las Transacciones de entrega futura.

3.8 Transmisión Electrónica de los Pagarés de Venta al Adquirente

Si el Afiliado solicita una Autorización Electrónica, el Afiliado deberá ingresar los datos relacionados con la Transacción en el Dispositivo TPV y transmitir los datos al Adquirente a más tardar al cierre del negocio y en las fechas en que las Transacciones son completadas. Si el Adquirente requiere una copia del Pagaré de Venta, Nota de Devolución u otra prueba de la Transacción, el Afiliado deberá proporcionarla en el plazo especificado en la solicitud.

3.9 Devoluciones

El Afiliado procesará una Devolución, en lugar de efectivo o cheque como reembolso por cualquier Transacción previa. El Adquirente cargará a la Cuenta de Cheques el total del valor nominal de cada Devolución enviada al Adquirente. El Afiliado no deberá procesar una Devolución relacionada con un Pagaré de Venta que no se haya compensado y que exceda el monto del Pagaré de Venta original.

El Afiliado deberá procesar la devolución dentro del plazo señalado por la Ley aplicable o las Reglas de Tarjeta, el que resulte ser el plazo más corto.

En caso de devoluciones relacionadas con Tarjetas de Débito, únicamente se realizarán a través de Dispositivos TPV con captura electrónica.

El Adquirente cargará en la Cuenta del Afiliado, las cantidades relacionadas por las devoluciones, al día hábil siguiente a la fecha en que hubieren sido recibidas. En caso de que el afiliado no haga la entrega de la(s) nota(s) de devolución o no cubra su importe el Adquirente dentro del plazo señalado, cobrará intereses sobre su importe a la tasa de interés más alta que cargue a los titulares de las tarjetas de crédito en el mercado.

3.10 Devolución / Devolución fuera de Batch

1. Si el Dispositivo TPV lo solicita:
   - Seleccione Getnet (SMPS Merchant Platform Solutions México).
   - Seleccione AMEX.
2. Seleccione **Devolución.**
3. Digite la clave de devolución.
4. Digite el importe de la devolución.
5. Confirme e imprima el pagaré.

Reprocesamiento. El Afiliado no deberá volver a presentar o reprocesar ninguna Transacción que haya sido reembolsada.

3.11 Cambios

Los reembolsos de una Transacción deben ser procesados mediante el abono a la Tarjeta con la cual se hizo la compra original.

No se reembolsará una compra efectuada con Tarjeta mediante efectivo o cheque. No reembolse compras con efectivo o cheque a una Tarjeta.

Si el Afiliado cuenta con una política sobre devoluciones o reembolsos, el Afiliado debe asegurarse que la política sea visible en el establecimiento.

Si el Afiliado está procesando un cambio, no es necesario realizar algún otro paso. Sin embargo, si un cambio de mercancía involucra un mayor o menor valor, el comercio deberá procesar primero la devolución del primer importe para posteriormente cobrar por la segunda mercancía.

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, excepto por el procesamiento de los Contracargos conforme a la Regulación de las Redes de Pagos.

4.1 Notificación de la Petición de Pagaré de Venta y Contracargos

El Afiliado es totalmente responsable por todas las Peticiones de Pagaré de Venta y Contracargos conforme a la Regulación de las Redes de Pagos. Tras la recepción de una Petición de Pagaré de Venta o Contracargo de una Red de Pagos, el Adquirente reenviará dicha solicitud o documentación al Afiliado.

El Afiliado es responsable de responder, en su caso, a cada Petición de Pagaré de Venta o Contracargo, incluyendo en su caso, el proporcionar una copia del Pagaré de Venta correspondiente 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.

La siguiente es una lista no exhaustiva de razones por las cuales el Afiliado puede incurrir en 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 Pagaré de Venta o no proporcionar una copia legible, completa o adecuada de un Pagaré de Venta 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 no tiene la firma del Tarjetahabiente.
- 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.
- El Pagaré de Venta no cumple con los términos y condiciones del Contrato de Afiliación o con las Reglas de las Tarjetas.
- 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.
- La Transacción amparada por un Pagaré de Venta o cualquier otro cargo relacionado con el mismo, que por cualquier razón es ilegal, nula o inválida.
- Los Pagarés de Venta se refieren a una Tarjeta que ha expirado o respecto a la cual el Adquirente ha notificado al Afiliado no aceptar.
- Una Transacción de Comercio Electrónico es reclamada por el Tarjetahabiente como no autorizada, salvo que el Afiliado proporcione al Adquirente el valor de verificación adecuado de la autenticación del Tarjetahabiente que coincida con el enviado al Afiliado por el Emisor por dicha Transacción de Comercio Electrónico. El Afiliado puede elegir recibir las notificaciones de Petición de Pagaré de Venta o Contracargos por correo, fax o en línea. Para actualizar o cambiar la forma en que el Afiliado recibe las notificaciones de Petición de Pagaré de Venta, Contracargos, debe contactar al Adquirente.
- Las copias del Pagaré de Venta han sido depositadas por el Afiliado más de una vez, o el Adquirente ha cargado a la cuenta más de una vez el mismo Pagaré de Venta.
- 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.

4.2 Petición de Pagaré de Venta

Una Petición de Pagaré de Venta, es efectuada por el Emisor cuando recibe una inconformidad por cuenta del Tarjetahabiente o para obtener una copia del Pagaré de Venta a petición del tarjetahabiente.

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

- **Número de Tarjeta:** La Petición de Pagaré de Venta NO incluirá el nombre del Tarjetahabiente, debido a que esta información no es proporcionada por el Emisor.
- **Importe en dólares o pesos:** Para Transacciones cargadas a Tarjetas extranjeras, el importe en dólares o pesos, podrá variar a causa de los tipos de cambio.
- **Fecha de la Transacción:** La Fecha de Transacción incluida en la Petición de Pagaré de Venta podrá diferir en algunos días de la fecha de la Transacción actual. Si el Afiliado no puede localizar un Pagaré de Venta en los registros correspondientes a la fecha indicada en la notificación de la Petición de Pagaré de Venta, debe buscar en los registros de los tres días, anteriores y posteriores, a la Fecha de la Transacción señalada en la Petición.

Cuando el Afiliado recibe una notificación de Petición de Pagaré de Venta, debe proporcionar dentro de los siguientes 10 días naturales al Adquirente, una copia del Pagaré de Venta solicitado a efecto de que el Adquirente lo envíe al Emisor en su nombre. La copia del Pagaré de Venta debe ser clara y legible, firmada por el Tarjetahabiente y proporcionada dentro del plazo especificado en la notificación.

El Afiliado debe conservar los Pagarés de Venta en orden cronológico de forma que pueda recuperarlos rápida y fácilmente. Los registros pueden ser almacenados fuera del establecimiento siempre y cuando estén a salvo y puedan ser accesibles al personal adecuado. Todos los registros deben ser conservados por un mínimo de cinco (5) años.

La respuesta del Afiliado a una Petición de Pagaré de Venta, puede ser enviada por correo, o en línea, como se indica en la notificación de Petición de Pagaré de Venta. Debido a la posibilidad de retrasos por el uso del correo ordinario, el Adquirente sugiere que la presentación de su respuesta sea vía fax, en línea o enviada por mensajería. Si el Afiliado elige enviarla por correo ordinario debe asegurarse de contar con tiempo suficiente para cumplir con el plazo.

Si el Adquirente no recibe respuesta a la Petición de Pagaré de Venta dentro del plazo concedido, le será cargado al Afiliado un Contracargo en la Cuenta de Cheques por el monto de la Transacción. Este tipo de Contracargos no podrán ser revertidos.

Para evitar dichos Contracargos, el Afiliado debe dar prioridad a responder las notificaciones de Petición de Pagaré de Venta tan pronto como las reciba.

> ***NOTA:*** *Toda información proporcionada como Voucher's, debe encontrarse totalmente legible, si no es visible cualquier dato mandatorio, es susceptible a ser contracargado por ilegibilidad.*

4.3 Contracargos

Un Contracargo es una Transacción disputada por el Tarjetahabiente o por el Emisor. Si el Afiliado recibe un Contracargo, el Adquirente ha cargado a la Cuenta de Cheques el monto de la Transacción, incluyendo cualquier fluctuación por tipos de cambio y le enviará al Afiliado una notificación de Contracargo. Esta notificación incluye los detalles de la Transacción, así como las instrucciones específicas de cómo responder.

Hay varias situaciones en las que un Contracargo puede ocurrir. Las controversias más comunes iniciadas por los Tarjetahabientes incluyen:

- Insatisfacción en la calidad de la mercancía o servicios recibidos.
- Falta de recepción de las mercancías o servicios.
- Transacciones cuestionables.
- Un procesamiento erróneo por parte del personal del Afiliado.
- Un uso no autorizado de una Tarjeta.

El Afiliado puede reducir la incidencia de Contracargos resolviendo los problemas y controversias directamente con el Tarjetahabiente, y cumpliendo con los procedimientos de procesamiento. 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.
- Rechazar procesar una Transacción cuando reciba un Código de Rechazo durante la Autorización.
- Llamar para una Autorización de Código 10, si el Afiliado sospecha del Tarjetahabiente, Tarjeta o Transacción después recibir el Código de Autorización.
- Seguir los procedimientos para el procesamiento de Transacciones establecidos en este Manual.
- Incluir una descripción de los bienes o servicios en los Pagarés de Venta.
- Entregar la mercancía o servicios antes de hacer el cargo a la Tarjeta.
- Obtener un Código de Autorización.
- Incluir los códigos CVV2/CVC2 para Transacciones con Tarjetas No Presentes.
- Enviar los Pagarés de Venta en el mismo día en que las Transacciones son autorizadas.
- Nunca aceptar Tarjetas que han expirado o Tarjetas cuya vigencia inicie en fechas previas a la Fecha de la Transacción.
- Asegurarse de que la firma en el Pagaré de Venta coincide con la firma en el reverso de la Tarjeta.
- Obtener la firma del Tarjetahabiente cuando la mercancía es entregada.
- 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 refutación del Contracargo.
El Afiliado debe presentar al Adquirente su refutación de forma oportuna para que el Adquirente pueda presentarla al Emisor. Si el Afiliado presenta una refutación válida, el Adquirente abonará el monto de la Transacción en la Cuenta de Cheques. El Emisor revisará la refutación para determinar si el Contracargo es subsanado. Si el Emisor determina que el Contracargo no es subsanable, el Emisor iniciará un segundo Contracargo y éste será cargado a la CC del Afiliado por segunda vez.

El Afiliado debe presentar una refutación legible y válida dentro del plazo especificado en la notificación del Contracargo, el incumplimiento de esto retardará el abono a la Cuenta de Cheques del Afiliado y podrá perder el derecho a refutar el Contracargo.

Para más información sobre los procedimientos de refutación, 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:

- Cuando la Tarjeta está presente pero no insertando el Chip, deslizada la Banda Magnética o Impresa/Planchada manualmente.
- Cuando la Tarjeta es presentada pero el Afiliado no obtuvo la firma del Tarjetahabiente en el Pagaré de Venta.
- Y/O cuando la firma en el Pagaré de Venta no coincide con la firma del Tarjetahabiente en el reverso de la Tarjeta.

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. Sólo a discreción del Adquirente, en caso de que una Actividad Excesiva ocurra con respecto a uno o más número (s) de identificación de los Dispositivos TPV o Número de Afiliación (s), sólo las cuentas que superen los límites de Actividad Excesiva serán canceladas.

El Afiliado autoriza, que una vez ocurrida la Actividad Excesiva, el Adquirente podrá tomar las medidas necesarias incluyendo sin limitación, la constitución o mantenimiento de un Fondo de Reserva de acuerdo con el Contrato de Afiliación.

NOTA: *El Banco Emisor puede responder un reclamo en un periodo de 180 días naturales, hasta 540 días para transacciones con tarjetas internacionales.*

CAPÍTULO 5

Conversión Dinámica de Divisas (DCC)

La Conversión Dinámica de Divisas (DCC) es un 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 siguiente información describe cómo funciona el procesamiento de Transacciones con Conversión Dinámica de Moneda. Las presentes reglas ayudarán al Afiliado a:

- Entender sus responsabilidades por Transacciones con DCC.
- Manejar órdenes por teléfono para Transacciones con DCC.
- Procesar Transacciones de Comercio Electrónico con DCC.
- Aceptar Transacciones de CheckOut Express como Transacciones DCC (en situaciones limitadas de Viaje y Entretenimiento como T&E).

5.1 Responsabilidades y Restricciones

El Afiliado debe registrarse en la Red de Pagos por nuestro conducto antes de ofrecer el servicio DCC a los **Tarjetahabientes**. El Afiliado es el único responsable de cumplir con las Leyes y Regulaciones que rigen a las Redes de Pagos de Transacciones DCC, incluyendo las siguientes:

1. El Afiliado debe informar al Tarjetahabiente que la Transacción DCC es opcional y que el Tarjetahabiente debe activamente escoger que la Transacción sea procesada en su moneda local. El Tarjetahabiente debe expresamente estar de acuerdo con la Transacción DCC y marcar la casilla de “acepto” en el Pagaré de Venta.
2. Si el Tarjetahabiente no acepta procesar la Transacción en la moneda de su país, el Afiliado no debe completar la Transacción DCC, pero puede completar la Transacción en la moneda local.
3. Si por alguna razón el Afiliado la procesó, el Afiliado debe cancelar la transacción en la moneda en que se llevó a cabo cuando el Tarjetahabiente no acepta que la Transacción sea procesada en la moneda de su país. El Afiliado podrá remitirse a la Guía de Referencia Rápida o Guía Operativa de Puntos de Venta para más instrucciones.
4. El Afiliado tiene prohibido convertir una Transacción de pesos mexicanos al monto de la moneda local del Tarjetahabiente después de que la Transacción en pesos mexicanos ha sido completada.
5. El incumplimiento a la Regulación de las Redes de Pagos, puede resultar en un Contracargo de la Transacción.
6. Si la Transacción es procesada en una moneda diferente a la moneda del Pagaré de Venta, se podrá realizar un Contracargo por el monto total de la Transacción. No hay derecho para representar o refutar el Contracargo.
7. Si un Tarjetahabiente manifiesta por escrito que no le fue ofrecida la Transacción DCC durante el procesamiento o que no sabía que una Transacción DCC podía ocurrir, puede realizarse un Contracargo por el monto total de la Transacción. Las solicitudes para volver a procesar la Transacción utilizando su moneda local, pueden ser presentadas, pero no podrán incluir comisiones, tarifas o incrementos de precio.
8. Las Asociaciones de Tarjetas de Crédito tendrán el derecho para terminar su prestación de servicios de DCC al Afiliado. La falta de cumplimiento de los requisitos para DCC puede implicar multas, penalizaciones o la terminación del servicio de DCC.
9. El Contrato de Afiliación puede ser terminado por su incumplimiento a los requisitos DCC.

5.2 Requisitos de Divulgación escrita de DCC

El Afiliado debe cumplir con los siguientes requisitos de divulgación escrita de DCC al Tarjetahabiente en todos los entornos de aceptación, con excepción de las Transacciones de venta telefónica (MO/TO):

- Símbolo de la moneda local del Afiliado.
- Monto de la Transacción de los bienes o servicios adquiridos en la moneda local del Afiliado.
- Tipo de cambio utilizado para determinar el monto de la Transacción en la moneda local del Tarjetahabiente.
- Cualquier comisión, tarifa o incremento en el tipo de cambio sobre tasas.
- Símbolo de la moneda propuesta para la Transacción.
- Monto total de la Transacción cargado por el Afiliado en la moneda propuesta para la Transacción.

Para Transacciones mediante MO/TO, el Afiliado deberá revelar verbalmente al Tarjetahabiente todos los requisitos listados anteriormente antes de iniciar la Transacción DCC.

5.3 Requisitos del Pagaré de Ventas DCC

Adicionalmente a los requisitos del Pagaré de Venta electrónico o manual, los Pagarés de Venta de Transacciones DCC deben también incluir:

- El precio de los bienes o servicios en pesos mexicanos, junto con el símbolo de pesos al lado del monto.
- El precio total en la moneda de la Transacción, el símbolo de la moneda de Transacción, y las palabras “Moneda de Transacción”.
- El tipo de cambio usado para convertir el precio total de pesos mexicanos a la moneda de la Transacción.
- La Comisión, el cargo o el margen de beneficio de la conversión de moneda sobre el tipo de cambio, sobre la tasa mayorista o la tasa impuesta por el gobierno.
- La declaración del Tarjetahabiente en un área visible que señale que le fue ofrecida la opción de pagar en pesos mexicanos.
- Que el Tarjetahabiente expresamente acepte la información del Pagaré de Venta marcando “acepto” en la casilla del Pagaré de Venta.
- La indicación de que el DCC es realizado por el Afiliado.

5.4 Transacciones de Comercio Electrónico

Antes de iniciar una Transacción de Comercio Electrónico, el Afiliado deberá revelar al Tarjetahabiente por escrito todos los requisitos de la DCC listados anteriormente. El Afiliado deberá proporcionar esta información junto con un “acepto” u otro botón afirmativo que requiera la aceptación del Tarjetahabiente para proceder.

5.5. Transacciones con CheckOut Express con transacciones DCC

En las Transacciones de CheckOut Express con Transacciones DCC, el Afiliado debe cumplir con los requisitos y lineamientos establecidos en el presente Capítulo y además, debe contar con un acuerdo por escrito firmado por el Tarjetahabiente antes de concluir la compra o devolución del bien o servicio prestado, que autorice al Afiliado a depositar un Pagaré de Venta sin la firma del Tarjetahabiente por el total del monto de su obligación. Adicionalmente, el Tarjetahabiente debe expresamente consentir al DCC marcando la casilla de “acepto” en el acuerdo escrito.

El Afiliado deberá enviar al Tarjetahabiente, una copia del Pagaré de Venta (por correo electrónico si éste fue elegido por el Tarjetahabiente) dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a que se completó la Transacción.

CAPÍTULO 6

Servicios de Hospedaje

En adición a los procedimientos de Autorización establecidos en este Manual, los Afiliados que proporcionen servicios de alojamiento en la industria hotelera deberán seguir los procedimientos establecidos en este Capítulo.

6.1 Transacciones de venta con Tarjetas múltiples

El Afiliado debe incluir todos los bienes y servicios adquiridos o arrendados en una sola Transacción en el monto total de la Transacción con Tarjeta excepto:

- Cuando el Saldo debido es pagado en efectivo, cheque o ambos, por el Tarjetahabiente al momento de la venta.
- Cuando el Afiliado está proporcionando alojamiento y la Transacción implique (1) un pago por anticipo (2) cargos adicionales por los que se elabore un Pagaré de Venta que se procesa por separado.

El Afiliado podrá obtener Autorizaciones para Transacciones con Tarjeta por el servicio de hospedaje de acuerdo con el siguiente procedimiento:

1. El Afiliado deberá calcular el importe de la Transacción tomando en cuenta la duración de la estancia prevista por el Tarjetahabiente al momento de su registro, el costo de la habitación, impuestos aplicables y/o cargos por servicio y cualquier método del Afiliado para estimar cargos adicionales. El Afiliado debe requerir Autorización por el monto estimado de la Transacción.
2. Si posteriormente el Afiliado considera que el importe de la Transacción excederá el monto previamente autorizado basado en los cargos reales del Tarjetahabiente, el Afiliado deberá requerir Autorización por el incremento en el monto estimado de la Transacción. Si es necesario el Afiliado podrá obtener y registrar las Autorizaciones adicionales por los montos adicionales (no acumulativas de las cantidades previas) en cualquier momento antes de la fecha de salida.
3. El Afiliado deberá registrar en el Pagaré de Venta el (los) monto (s) Autorizados, la (s) fechas de Autorización, y el (los) código (s) de todas las Autorizaciones obtenidas. Si la Autorización es rechazada, el Afiliado deberá seguir su procedimiento normal para Autorizaciones rechazadas.
4. El Afiliado entiende que el derecho de usar los procedimientos especiales de Autorización conforme ésta sección puede darse por terminado en cualquier momento que el Adquirente, Visa, o MasterCard a su discreción determinen que el Afiliado ha estado abusando de sus derechos o que no cumple con los procedimientos establecidos.

6.2 Cargos adicionales en servicios de hospedaje

Si el Afiliado descubre cargos adicionales después de que el Tarjetahabiente ha registrado su salida, el Afiliado podrá cargarlos al Tarjetahabiente, siempre que el Tarjetahabiente este de acuerdo en hacerse responsable por dichos cargos.

Si el Afiliado modifica un Pagaré de Venta o elabora un Pagaré de Venta adicional para incluir cargos retrasados o adicionales, el Afiliado deberá entregar una explicación del cambio al Tarjetahabiente (v. gr., enviando una copia por correo de la modificación o Pagaré de Venta adicional al Tarjetahabiente), y el Afiliado deberá completar totalmente los requisitos de este Capítulo.

Todo retraso o modificación en los cargos deberá ser procesado en un Pagaré de Venta por separado o modificado dentro de los 30 días naturales a la fecha de registro de salida. Una copia de este Pagaré de Venta deberá ser enviada al domicilio que el Tarjetahabiente indicó en la factura del hotel. Este Pagaré de Venta no requerirá la firma del Tarjetahabiente, si el Afiliado:

- Tiene la firma en su archivo.
- Incluye “Firma en Archivo” sobre la línea de firma.

6.3 Servicio de reservación de hospedaje

Para que el Afiliado sea elegible para aceptar Tarjetas Visa o MasterCard con el fin de garantizar reservaciones de alojamiento u hospedaje, el Afiliado deberá satisfacer los siguientes requisitos y procedimientos:

1. Procedimientos de Reservación

a. Un Afiliado deberá aceptar todas las Tarjetas Visa o MasterCard sin discriminación, de todos los Tarjetahabientes que soliciten reservaciones bajo las Reglas de Tarjetas que sean aplicables.

b. El Afiliado deberá obtener el nombre del Tarjetahabiente, número de cuenta y fecha de vencimiento grabada o impresa en la Tarjeta, y deberá informar al Tarjetahabiente que la verificación de la Autorización de la Tarjeta será realizada al momento en que el Tarjetahabiente llegue.

c. El Afiliado deberá informar al Tarjetahabiente que el alojamiento se mantiene hasta la hora de salida del día siguiente a la fecha programada para su llegada a menos que cancele antes de las 6:00 p.m. tiempo del establecimiento (definido como el huso horario en el que físicamente se ubica el establecimiento del Afiliado) en la fecha de llegada programada. El Afiliado no deberá requerir que las notificaciones de cancelación sean con más de 72 horas de anticipación a la fecha de llegada programada o según esté permitido por las Reglas de la Tarjeta que sean aplicables.

d. El Afiliado deberá advertir al Tarjetahabiente que si no se ha registrado para la hora de salida del día siguiente a la fecha de su llegada y la reserva, no se ha cancelado correctamente, se le cargará al Tarjetahabiente una noche de alojamiento más el impuesto aplicable.

e. El Afiliado deberá cotizar la tarifa del alojamiento reservado, la dirección exacta del lugar reservado, incluyendo nombre, dirección, ciudad, estado y país, y proporcionar al Tarjetahabiente un código de confirmación de la reservación, avisándole que éste debe ser conservado.
f. El Afiliado deberá confirmar verbalmente y si es requerido, proveer una confirmación de la reservación del Tarjetahabiente por escrito, incluyendo el nombre del Tarjetahabiente proporcionado por este, número de cuenta y fecha de vencimiento de la Tarjeta grabada o impresa en la misma, el código de confirmación de la reservación, nombre y dirección exacta del lugar reservado, las disposiciones de las Reglas de Tarjeta que sean aplicables relacionadas con la obligación de Tarjetahabiente, que incluyan procedimientos de cancelación y cualquier otro detalle relacionado con el alojamiento reservado, además, la tarifa por el alojamiento.

2. Procedimientos de Cancelación

a. El Afiliado deberá aceptar toda solicitud de cancelación de los Tarjetahabientes, siempre que la solicitud de cancelación se haga antes de la fecha de cancelación especificada.
b. El Afiliado deberá proporcionar al Tarjetahabiente un código de cancelación y recomendar al Tarjetahabiente que lo guarde para conservar sus derechos en caso de aclaración. Si es requerido el Afiliado, deberá proporcionar (por correo) al Tarjetahabiente la confirmación por escrito de la Cancelación incluyendo el número de cuenta del Tarjetahabiente, fecha de vencimiento y nombre grabado en la Tarjeta, el código de cancelación, y los detalles relacionados con el alojamiento cancelado, incluyendo el nombre del empleado del Afiliado que procesó la cancelación.

3. Procedimiento de Programación de la Fecha de Llegada (Alojamientos sin reclamar)

a. Si el hospedaje reservado conforme a las Reglas de la Tarjeta, no ha sido reclamado o cancelado antes de la fecha especificada de cancelación (“No Show”), el Afiliado deberá mantener la habitación (es) disponible (s) de acuerdo a la reservación, hasta la hora de salida del siguiente día.
b. Si el Tarjetahabiente no cancela la reservación o no se registra dentro del plazo establecido, el Afiliado deberá elaborar un Pagaré de Venta por una (1) noche de alojamiento más el impuesto aplicable indicando el número de cuenta del Tarjetahabiente, fecha de vencimiento de la Tarjeta nombre del Tarjetahabiente, y las palabras “No Show” en la línea de firma del Tarjetahabiente.
c. El Afiliado deberá obtener un Código de Autorización por la Transacción No Show.

4. Alojamientos Alternos

Si los alojamientos que fueron garantizados de acuerdo con las Reglas de la Tarjeta, no estuvieren disponibles, el Afiliado deberá proporcionar al Tarjetahabiente los siguientes servicios sin cargo:

a. El Afiliado deberá proporcionar al Tarjetahabiente un alojamiento equivalente por una (1) noche en otro establecimiento.
b. El Afiliado deberá proporcionar transportación al Tarjetahabiente al lugar de alojamiento alterno.
c. Si se le solicita, el Afiliado deberá proporcionar al Tarjetahabiente una llamada telefónica de tres (3) minutos.
d. Si se le solicita, el Afiliado deberá reenviar todos los mensajes y llamadas para el Tarjetahabiente al lugar de alojamiento alterno.

6.4 Pago anticipado por hospedaje

Para participar en el servicio de Pago Anticipado por Hospedaje, mediante el cual un Tarjetahabiente utiliza su Tarjeta para pagar por adelantado el depósito solicitado por el Afiliado para reservar hospedaje (“Pago Anticipado por Hospedaje”), el Afiliado debe seguir los siguientes procedimientos y cumplir con los requisitos establecidos a continuación:

1. Procedimientos de Reservaciones

a. El Afiliado deberá aceptar todas las Tarjetas para un pago anticipado cuando el servicio de Pago Anticipado por Hospedaje sea acordado con el Tarjetahabiente.
b. El Afiliado deberá determinar el monto de la Transacción del Pago Anticipado por Hospedaje considerando la duración prevista de la estancia, dicho monto no deberá exceder del costo de siete (7) noches de hospedaje. El monto de la Transacción del Pago Anticipado por Hospedaje, deberá ser aplicado a la obligación total.
c. El Afiliado deberá informar al Tarjetahabiente por escrito: (i) los requisitos del Afiliado para el depósito anticipado, (ii) de la reservación del alojamiento y del monto de la Transacción, (iii) el nombre y dirección exactos del Afiliado, (iv) política del Afiliado sobre requisitos de cancelación, y (v) que para determinar el monto de la transacción del Pago Anticipado por Hospedaje se considerará el número de noches de alojamiento que serán utilizadas.
d. El Afiliado deberá obtener el número de cuenta de la Tarjeta, la fecha de vencimiento de la Tarjeta, el nombre grabado o impreso en la Tarjeta, el número telefónico, la dirección de correo, la fecha programada de llegada y la duración de la estancia.

e. El Afiliado deberá informar al Tarjetahabiente (i) que el Afiliado mantendrá el alojamiento conforme a la reservación, y (ii) que si se solicitan cambios en la reservación, se proporcionará confirmación por escrito de dichos cambios cuando así lo solicite el Tarjetahabiente.
f. El Afiliado deberá avisar al Tarjetahabiente que si (i) no se registra a más tardar a la hora de salida del día siguiente de la última noche de alojamiento utilizada para determinar el monto del Pago Anticipado por Hospedaje, o (ii) la reservación no fue cancelada para la hora y fecha especificada por el Afiliado, el Tarjetahabiente perderá el monto total de la Transacción por el Pago Anticipado por Hospedaje o una porción de dicho monto. El Afiliado no deberá bajo ninguna circunstancia, presentar ninguna Transacción "No Show" en relación con una Transacción hecha bajo el servicio de Pago Anticipado por Hospedaje.
g. El Afiliado deberá cotizar la tarifa del hospedaje reservado, el monto de la Transacción por el Pago Anticipado, la dirección exacta del lugar reservado. El Afiliado deberá proporcionar al Tarjetahabiente un código de confirmación (recomendándole que este debe ser conservado) con la fecha y hora exactas en que su derecho de cancelación expira.
h. El Afiliado deberá realizar el Pagaré de Venta por el monto del Pago Anticipado, indicando el número de cuenta del Tarjetahabiente, fecha de expiración de la Tarjeta, el nombre grabado en la Tarjeta, número telefónico, dirección de correo y las palabras "Pago Anticipado" en la línea de firma. El código de confirmación del Tarjetahabiente, fecha programada de llegada, y el último día y hora en que su derecho de cancelación expira sin pérdida del depósito, también deberá indicarse en el Pagaré de Venta si el alojamiento no fue utilizado.
i. El Afiliado deberá seguir el procedimiento normal de Autorización para Transacciones por hospedaje. Si la solicitud de Autorización es rechazada, el Afiliado deberá avisarlo al Tarjetahabiente y no deberá depositar el Pagaré de Venta.
j. El Afiliado deberá enviar al Tarjetahabiente copia de su Pagaré de Venta y en forma escrita la política sobre cancelaciones del Afiliado, a la dirección indicada por el Tarjetahabiente dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha del Pagaré de Venta.
k. El Afiliado deberá depositar el Pagaré de Venta de acuerdo con el procedimiento usual, como se especifica en este manual y como lo establecen los requisitos para los depósitos normales a Afiliados Hoteleros, tal y como lo establecen las Reglas de Tarjeta.

2. Procedimientos de Cancelación

El Afiliado deberá adherirse a los siguientes procedimientos, cuando el Tarjetahabiente cancele la reservación oportunamente.

a. El Afiliado deberá aceptar toda solicitud de cancelación de los Tarjetahabientes, siempre que la cancelación esté hecha previamente a la fecha y hora especificada para la reclamación.
b. El Afiliado deberá proporcionar un código de cancelación y recomendar al Tarjetahabiente que lo guarde para que pueda conservar sus derechos en caso de reclamación.
c. El Afiliado deberá completar una Nota de Devolución que incluya el monto total de la Transacción por el Pago Anticipado por Hospedaje, el número de cuenta del Tarjetahabiente, la fecha de expiración de la Tarjeta, el nombre grabado o impreso en la Tarjeta, la dirección de correo, el código de cancelación "Cancelación del Depósito Anticipado" en la línea de firma.
d. El Afiliado deberá (1) depositar la Nota de Devolución dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la Fecha de la Transacción, y (2) enviar al Tarjetahabiente copia de la Nota de Devolución a la dirección indicada por el Tarjetahabiente dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de emisión del Pagaré de Venta.

3. Alojamiento Alterno

a. Si los alojamientos que fueron reservados bajo el Servicio de Pago Anticipado por Hospedaje no estuviesen disponibles. El Afiliado deberá completar y entregar una Nota de Devolución para rembolsar el monto total de la Transacción del Servicio de Pago Anticipado por Hospedaje.
b. El Afiliado deberá proporcionar los siguientes servicios sin cargo al Tarjetahabiente:

i Un alojamiento equivalente en otro establecimiento (a) por el número de noches utilizadas para calcular el monto de la Transacción del Pago Anticipado por Hospedaje, por no más de siete (7) noches, o (b) hasta que la habitación que fue reservada esté disponible en el establecimiento original, lo que ocurra primero.

ii Transportación al Tarjetahabiente al lugar de alojamiento alterno y transporte de regreso al lugar de alojamiento original. Si se solicita, el transporte desde y hacia el establecimiento alternativo debe ser brindado diariamente.

iii Si se le solicita, se proporcionará al Tarjetahabiente una llamada telefónica de tres (3) minutos.

iv Si se le solicita, el Afiliado deberá reenviar todos los mensajes y llamadas para el Tarjetahabiente al lugar de alojamiento alterno.

4. Centro de Reservación

En el caso de que un Afiliado sea un “Centro de Reservación” (definido como una entidad que mantiene acuerdos de operación con varias empresas de hospedaje geográficamente contiguas para actuar como centro para reservaciones de dichos establecimientos).

a. El Afiliado deberá tener un contrato por escrito con cada uno de dichos establecimientos de hospedaje, el cual deberá estar debidamente firmado por un empleado o gerente de las empresas del hospedaje, y deberá establecer los respectivos derechos y obligaciones del Afiliado y de dicho establecimiento.
b. Y el Afiliado debe estar registrado con la Asociación de Tarjetas de Crédito como un Centro de Reservación, y no debe utilizar a un tercero para ejecutar dichos servicios; deberá seguir los procedimientos para reservaciones, cancelaciones, hospedajes alternos y Contracargos establecidos en el presente manual, deberá aceptar toda la responsabilidad para resolver cualquier problema del Tarjetahabiente relacionado con el Servicio de Pago Anticipado por Hospedaje.

6.5 Servicio de CheckOut Express

Para participar en un servicio bajo el cual un Tarjetahabiente autoriza el uso de su Tarjeta para el pago del total de su obligación al Afiliado, con o sin previo conocimiento del monto total (CheckOut Express), el Afiliado deberá cumplir los siguientes procedimientos y requisitos:

1. El Afiliado deberá aceptar todas las Tarjetas Visa o MasterCard cuando un Tarjetahabiente solicite el servicio de CheckOut Express.
2. El Afiliado deberá proporcionar al Tarjetahabiente un documento de CheckOut Express el cual deberá contener, al menos, la siguiente información:
    a. Número de cuenta truncado del Tarjetahabiente o últimos 4 dígitos.
    b. Nombre y domicilio del Tarjetahabiente.
    c. Fecha de vencimiento de la Tarjeta.
    d. Nombre del Afiliado, domicilio y número telefónico.
    e. Fecha de registro y fecha de salida del Tarjetahabiente.
    f. Número de habitación del Tarjetahabiente.
    g. Una declaración en la que se autorice al Afiliado a cargar al número de cuenta designado por el Tarjetahabiente el monto de la cuenta, y a presentar el Pagaré de Venta sin la firma del Tarjetahabiente.
    h. Fecha de la Transacción.
    i. Identificación de la moneda de la Transacción y monto de la Transacción.
    j. Una leyenda identificando la solicitud del Tarjetahabiente del envío de la factura, incluyendo el nombre y dirección de la Persona a quién serán enviada la factura.

3. El Afiliado deberá seguir los procedimientos de Autorización para Transacciones por hospedaje como se establecen en este Manual.
4. Cuando el Tarjetahabiente haya registrado su salida, el Afiliado debe completar el Pagaré de Venta, indicando el monto total de la obligación del Tarjetahabiente y las palabras “CheckOut Express” en la línea de firma.
5. Una vez que el Tarjetahabiente registre su salida, el Afiliado deberá enviar al Tarjetahabiente copia del Pagaré de Venta y la factura detallada de hotel dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la salida del Tarjetahabiente. 6. El Afiliado deberá conservar la cuenta por un mínimo de seis (6) meses después de la Fecha de la Transacción.

CAPÍTULO 7

Ventas Telefónicas (MOTO)

En adición a los procedimientos de Autorización establecidos en este Manual, los Afiliados que realicen ventas telefónicas (MO/TOMOTO) deberán seguir los procedimientos establecidos en este Capítulo.

El Afiliado estará autorizado para cargar a Tarjetas de Crédito, previa autorización del Emisor, el importe que corresponda para el pago de los bienes y servicios que el Afiliado reciba vía telefónica, por parte del Tarjetahabiente.

En las Ventas Telefónicas, el Afiliado se obliga a sujetarse a los procedimientos y requisitos que se mencionan a continuación, en el entendido que el Afiliado siempre deberá incluir las siglas “MOTO” en el campo correspondiente a la firma de la Venta Telefónica que documente la Transacción:

1. Una vez recibido el pedido del titular de la Tarjeta de Crédito, verificará vía telefónica que los datos del titular sean correctos y que este último, esté de acuerdo con el cargo y el producto/servicio adquirido.
2. El Afiliado debe recabar vía telefónica los siguientes datos:

    a. Número de la Tarjeta de Crédito.
    b. Nombre del titular de la Tarjeta de Crédito.

c. Fecha de vencimiento de la Tarjeta de Crédito.
d. Código CVV2 o CVC2 de la Tarjeta (tres dígitos que aparecen al reverso de la tarjeta)
e. Importe de la Transacción.
f. Código de Autorización.

3. El Afiliado debe confirmar vía telefónica con el Tarjetahabiente el servicio/producto adquirido, el importe, el domicilio del Tarjetahabiente y los datos de la Tarjeta. Al momento de recibir la aceptación del Tarjetahabiente, el Afiliado debe solicitar la Autorización conforme a lo previsto en este Manual.
4. El Afiliado debe emitir una "Orden de Pedido" que deberá contener la siguiente información:

a. Fecha de la Transacción.
b. Nombre del Afiliado.
c. Número de Afiliación.
d. Importe de la Transacción.
e. Nombre del titular de la Tarjeta de Crédito.
f. Domicilio de entrega.
g. Nombre de la o las personas autorizadas para recibir en el domicilio.

Por cada venta telefónica (MO/TOMOTO) 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" y obtener del Tarjetahabiente un "Acuse de Recibo", mismos que deberá conservar por 5 (cinco) años y que deberán contener la información antes mencionada y descrita en el Apéndice C del presente Manual. La Orden de Pedido y el Acuse de Recibo, documentarán la venta y entrega del bien o servicio adquiridos por el Tarjetahabiente mediante venta telefónica (MOTO).

5. El Afiliado debe entregar en el domicilio del Tarjetahabiente, los bienes o servicios adquiridos por venta telefónica (MOTO) y el Afiliado debe recabar un "Acuse de Recibo" que contenga la siguiente información:

a. Descripción detallada del producto o servicio.
b. Domicilio en que deberá prestarse el servicio o entregarse 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.

En caso de reclamación por parte del Tarjetahabiente respecto de alguna Transacción realizada a través de venta telefónica (MOTO), el Afiliado debe entregar al Adquirente la Orden de Pedido, el Acuse de Recibo y el Pagaré de Venta que corresponda, para que el Adquirente cuente con 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 8

Ventas Forzadas

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

El Afiliado que tenga autorizada la venta forzada podrá aceptar Transacciones que le sean solicitadas por el Tarjetahabiente, aun cuando el sistema de autorización de Transacciones se encuentre fuera de línea.

Al efecto, el Afiliado debe obtener vía telefónica el Código de Autorización, para que en el momento en que la comunicación en línea del Dispositivo TPV se restablezca, la operación sea ingresada y operada normalmente.

En la venta forzada, el Afiliado invariablemente debe solicitar al Tarjetahabiente la firma del Pagaré de Venta correspondiente.

CAPÍTULO 9

Cargos Periódicos

En adición a los procedimientos de Autorización establecidos en este Manual, los Afiliados que realicen cargos periódicos deberán seguir los procedimientos establecidos en este Capítulo.

El Cargo Periódico es la aceptación expresa del Tarjetahabiente para que se realicen cargos periódicos en su 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 revolvente 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. Al procesar Cargos Periódicos, el Afiliado debe obtener un Código de Autorización por cada Transacción.

Requisitos de Cargos Periódicos. El Afiliado no llevará a cabo una Transacción de Cargo Periódico después de recibir: (i) una notificación de cancelación del Tarjetahabiente; (ii) una notificación del Adquirente que revoque la autorización para aceptar Transacciones de Cargos Periódicos, (iii) una respuesta de que la Tarjeta no debe ser aceptada. El Afiliado es responsable de asegurarse de cumplir con la legislación aplicable a Cargos Periódicos.

Limitaciones en el Reenvío de Transacciones de Cargos Periódicos. Existen ciertos filtros para que el Afiliado pueda o no, volver a presentar una transacción con la tarjeta registrada a cobro en Cargos Periódicos tales como:

- **Filtro Hard Decline.** Es aquel donde la tarjeta presenta problemas como: robo o extravío, tarjeta cancelada, tarjeta restringida, sospecha de fraude, retener tarjeta, etc., en estos casos el Afiliado no debe presentar nuevamente la tarjeta a cobro, deberá pedirle a su cliente otra forma de pago u otra tarjeta.
- **Filtro Soft Decline.** Es aquel en el que la tarjeta presenta algún problema que se puede solucionar como: fondos insuficientes, tarjeta no activada, límite excedido, reintente, transacción no permitida, etc., en estos casos el Afiliado puede presentar la transacción a cobro hasta 8 veces en el mes en intervalos de 48 hrs.

Cargos Periódicos Recurrentes de Comercio Electrónico. En adición a lo anterior, para una Transacción de Comercio Electrónico, el Afiliado deberá también establecer un procedimiento de cancelación en línea fácil y accesible que cumpla con las Leyes, si la solicitud del Tarjetahabiente de bienes o servicios fue inicialmente aceptada en línea.

Cargos Periódicos con Montos Variables. Lo siguiente será aplicable para las Transacciones de Cargos Periódicos de montos variables: (i) se utilizará el formato para contratar Cargos Periódicos, y que se anexa al presente Manual, (ii) el Afiliado deberá informar al Tarjetahabiente de su derecho a recibir al menos con diez (10) días naturales de anticipación a la fecha programada para el período de facturación, una notificación que señale el monto de la Transacción y la fecha del próximo cargo; (iii) El Tarjetahabiente podrá escoger recibir la notificación en cualquiera de las siguientes formas (a) por cada cargo; o (b) cuando el monto de la Transacción exceda el monto máximo especificado en el formato de orden.

El Afiliado debe obtener el formato firmado por el Tarjetahabiente para poder realizar cargos periódicos. El Afiliado debe utilizar el formato para cargos periódicos que se adjunta como Apéndice B de este Manual.

Asimismo, el Afiliado se obliga a cumplir con las disposiciones legales aplicables a los cargos periódicos, enunciando sin limitar, las emitidas por el Banco de México vigentes o las que en su momento las sustituyan.

El Afiliado deberá conservar copia del formato de Cargos Periódicos durante todo el plazo en que se efectuarán los Cargos Periódicos y por un plazo de 5 (cinco) años contados a partir de la cancelación de los Cargos Periódicos. Para poder cancelar Cargos Periódicos, el Afiliado debe obtener el formato de cancelación de cargos periódicos firmado por el Tarjetahabiente, que se adjunta como Apéndice B de este Manual. En caso de renovación del Cargo Periódico será necesario llenar un nuevo formato firmado por el Tarjetahabiente. En caso de reclamación por parte del Tarjetahabiente respecto a algún Cargo Periódico, el Afiliado deberá entregar al Adquirente el formato que corresponda, para que el Adquirente cuente con elementos para realizar, de ser el caso, la aclaración pertinente.

CAPÍTULO 10

Tiempos Compartidos

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

El Afiliado deberá obtener autorización por escrito del Tarjetahabiente con el fin de que puedan realizar cargos en forma automática y periódica relativos a la prestación de servicios de tiempos compartidos.

La autorización por escrito que el Afiliado debe obtener del Tarjetahabiente, debe contener los datos y requisitos que se establecen a continuación:

1. Nombre comercial y domicilio del Afiliado.
2. Nombre del Tarjetahabiente.
3. Número de Tarjeta de Crédito.
4. Fecha en la que se firme la autorización por escrito.
5. Concepto que describa el servicio que el titular de la Tarjeta de Crédito se obliga a pagar.
6. Importe total del bien o servicio que se pague.

7. Número de parcialidades del precio y el importe de cada una de ellas o la mención de ser un número indefinido de parcialidades.
8. Leyenda de aceptación para que se cargue la cantidad correspondiente en la cuenta del titular de la Tarjeta de Crédito.
9. Políticas de cancelación mencionadas en el contrato que documente la contratación de la prestación de servicios de tiempos compartidos. Las políticas de cancelación darán el derecho al Tarjetahabiente a cancelar el contrato, sin cargo alguno, si lo hace dentro de los 10 (diez) días siguientes a la firma del contrato y del pagaré correspondiente.
10. Leyenda donde se informe al titular de la Tarjeta de Crédito que en caso de destrucción, robo o extravío de su Tarjeta de Crédito, deberá darse de alta nuevamente con el Afiliado para continuar con el servicio de cargo periódico. Lo anterior siempre y cuando, si fuera el caso, el Tarjetahabiente obtuviera nuevamente otro número de Tarjeta de Crédito proporcionada por el Emisor.
11. Leyenda donde el Tarjetahabiente se dé por enterado que el Afiliado dejará de prestar el servicio de tiempos compartidos cuando el Tarjetahabiente no tenga saldo disponible para el pago de la parcialidad, o cuando el contrato de crédito en cuenta corriente celebrado con el Adquirente deje de estar en vigor por cualquier causa y/o se cancele la Tarjeta de Crédito.

El Afiliado, en caso de alguna aclaración, entregará al Adquirente en el plazo señalado en la solicitud la copia de la autorización por escrito firmada por el Tarjetahabiente, así como copia del Pagaré de Venta firmado por el Tarjetahabiente.

El Afiliado responderá de toda reclamación que pudiera hacer cualquier Tarjetahabiente relativa a la prestación de servicios de tiempos compartidos. En razón de lo anterior, si el Afiliado no diera solución al conflicto y por lo tanto no quedara debidamente aclarada la situación, el Afiliado se obliga a bonificar al Tarjetahabiente la cantidad reclamada, autorizando al Adquirente a realizar un cargo a la Cuenta de Cheques para ser abonada la cantidad reclamada a la cuenta del Tarjetahabiente, quedando prohibida la entrega de efectivo o cheque al Tarjetahabiente.

El Afiliado debe conservar durante 5 (cinco) años la autorización por escrito del Tarjetahabiente, así como la demás documentación que compruebe que el Tarjetahabiente recibió los servicios de tiempo compartido contratados con el Afiliado, a fin de aclarar las posibles inconformidades del Tarjetahabiente.

El Afiliado además de cumplir con lo establecido en el presente Capítulo, debe cumplir con las reglas previstas en el Capítulo 9 Cargos Recurrentes del presente Manual.

CAPÍTULO 11

Prevención de Fraudes

Es importante que el Afiliado adopte las medidas necesarias para concientizar a sus empleados y reducir riesgos al procesar una Transacción falsa o fraudulenta. El Afiliado es responsable por todos los Contracargos, incluyendo aquellos que deriven por Transacciones fraudulentas. Las ventas fraudulentas con Tarjeta implican un número de cuenta de Tarjeta inválido o, más comúnmente, un número válido de Tarjeta presentado por un usuario no autorizado. El fraude normalmente ocurre a pocas horas de la pérdida o robo con respecto al número de la Tarjeta, también ocurre a través del robo de la información de la Tarjeta, y antes de que la mayoría de las víctimas reporten la pérdida de la tarjeta o descubran la situación peligrosa. Si una Transacción es rechazada, se recomienda no volverla a procesar en caso de recibir una respuesta de riesgo por parte del Emisor, como retener tarjeta y/o tarjeta robada.

11.1 Identificación de conductas sospechosas

El sentido común es la mejor guía para detectar un comportamiento sospechoso. El Afiliado debe verificar adecuadamente la Tarjeta y emplear técnicas de validación.

El Afiliado debe estar atento de Clientes que:

- Hagan grandes compras (en dólares o pesos) sin reparar en tallas, colores, estilos o precios.
- Pregunten al vendedor acerca de límites de crédito o procesos de Autorización.
- Intenten distraer al vendedor (v.gr., retraso continuo en la elección, hablar continuamente).
- Apresuren al vendedor.
- Adquieran un producto de precio alto o de gran tamaño, e insistan en llevárselo inmediatamente en vez de aceptar el envío, aún cuando esté incluido en el precio.
- Saquen la Tarjeta de su bolsillo en vez de su cartera.
- Firmen el Pagaré de Venta de forma cautelosa o poco natural.
- Su apariencia sea demasiado joven para hacer compras con Tarjeta.
- Compren ropa sin probársela en su talla o rechacen composturas que están incluidas en el precio.
- Carguen productos costosos en una Tarjeta nueva.
- No hagan preguntas en compras grandes.
- Hagan compras, salgan de la tienda, y regresen a hacer más compras.
- Hagan compras inmediatamente después de que la tienda abre o justo antes de que cierre.

- Digan el número de Tarjeta de memoria en vez de presentar la Tarjeta.
- Pidan ver la Tarjeta nuevamente después de firmar el Pagaré de Venta.

11.2 Identificación de conductas sospechosas en Transacciones con Tarjetas No Presentes

El aumento en el uso del Comercio Electrónico, y órdenes por teléfono (MO/TOMOTO) ha resultado en un incremento en el número de fraudes. Si el Afiliado acepta una Transacción con Tarjeta No Presente, debe tomar precauciones si un Cliente intenta:

- Solicitar la entrega a un transportista.
- Ordenar bienes y/o servicios usando una cuenta de correo electrónica gratuita.
- Dirección de envío sospechosa, solicitar el envío en direcciones distintas a la dirección de facturación.
- Solicitar que se apresure una orden y desea el número de guía del envío inmediatamente.
- Adquirir productos que el Afiliado no vende (los productos más comunes son computadoras portátiles o teléfonos celulares).
- Usar más de una Tarjeta para cualquier compra (también conocido como “Venta Dividida”).
- Usar Tarjetas que tienen números en secuencia o patrones.
- Realizar una orden inusualmente grande o poco común comparada con sus otras Transacciones.
- Solicitar que la entrega se haga en un apartado postal.
- Utilizar un servicio telefónico de asistencia en el que el Tarjetahabiente no habla directamente con el Afiliado.
- Realizar órdenes de compra por correo electrónico que implican múltiples cuentas de Tarjetas en las que, cada pedido incluye el mismo producto en montos en dólares o pesos según sea aplicable. Lo cual es común tratándose de Transacciones que pueden resultar en un fraude con Tarjetas extranjeras.
- Realizar una orden y luego llama de vuelta para órdenes subsecuentes usando la misma o diferentes Tarjetas.

El Afiliado debe ser cuidadoso si vende productos que son fáciles de revender. Por ejemplo, computadoras y 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.

La experiencia sugiere que los pedidos por Internet con ciertas características pueden ser una señal de posible fraude. Las transacciones sospechosas en línea son similares a las ventas sospechosas en otros entornos sin tarjeta, aunque Internet ofrece oportunidades adicionales para estafas "virtuales".

11.2.1 ¿Qué hacer si sospecha de las transacciones en ambiente de Tarjeta No Presente?

Los comercios que procesan a través de un ambiente sin tarjeta presente deben establecer procedimientos para responder a transacciones sospechosas. El personal involucrado en la operación, debe estar familiarizado con estos procedimientos y recibir capacitación periódica sobre ellos.

11.2.2 Venta Telefónica (MOTO)

- **Solicitar información adicional al cliente:** Por ejemplo, solicite números de teléfono diurnos y nocturnos y vuelva a llamar al cliente más tarde. Algunos establecimientos comerciales solicitan el nombre del banco en el frente de la tarjeta
- **Confirme el pedido por separado con el cliente:** En lugar de la dirección de envío, mande una nota a la dirección de facturación del cliente.

Al solicitar información adicional para verificar pedidos, los empleados de pedidos telefónicos deben usar un tono de conversación para no despertar las sospechas de los clientes. Si un cliente se resiste o pregunta por qué se necesita la información, los empleados deben decir que están tratando de proteger a los titulares de tarjetas del alto costo del fraude.

11.2.3 Venta Comercio Electrónico (CE)

Para transacciones sospechosas, los afiliados de comercio electrónico deben establecer procedimientos efectivos para las llamadas de verificación del titular de la tarjeta. Contactar a los clientes directamente no solo reduce el riesgo de fraude, sino que también genera confianza y lealtad en los clientes. Sus procedimientos de verificación deben abordar la necesidad de identificar el fraude y dejar a los clientes legítimos con una impresión positiva de su empresa.

- Confirme la transacción, resuelva cualquier discrepancia e informe al titular de la tarjeta que está realizando esta confirmación como protección contra el fraude.

El mejor consejo de todos ¡Confíe en sus instintos! Tómese el tiempo de revisar ese enorme pedido que se envía al otro lado del mundo a un cliente con el que nunca ha hecho negocios. Un poco de trabajo extra puede protegerlo de ser víctima de un esquema de fraude

11.2.4 Transacciones Recurrentes (CR)

Una transacción recurrente es aquella en la que el titular de la tarjeta autoriza al afiliado a cobrar automáticamente su número de cuenta por la entrega periódica o periódica de bienes o servicios. Una transacción recurrente típica podría ser un pago automático de facturas por servicios de Internet o televisión por cable, una suscripción mensual a un periódico o una membresía en un club de salud. Debido a que estas transacciones se procesan automáticamente, sin la participación directa del titular de la tarjeta, son particularmente responsables de posibles disputas y solicitudes de copia.

Las siguientes secciones proporcionan recomendaciones para las políticas y procedimientos comerciales para minimizar tales problemas.

Una transacción recurrente inicial o de configuración debe procesarse igual que cualquier transacción MO/TO o de comercio electrónico. Si se configura por correo o teléfono, debe enviar consultas AVS y CVV2 con la autorización.

El recibo de venta de una transacción recurrente inicial debe incluir la siguiente información:

- La frase "transacción recurrente".
- La frecuencia de los cargos.
- El período de tiempo que el titular de la tarjeta ha aceptado los cargos.

Al autorizar una transacción recurrente inicial, el establecimiento comercial deberá usar el indicador recurrente en la solicitud de autorización.

11.3 Identificación de Tarjetas válidas

Las Tarjetas comparten cualidades similares que ayudan a identificar su validez y hay medidas de protección por cada marca de Tarjeta.

11.4 Tarjetas y firmas

El Afiliado no debe aceptar una Tarjeta que no esté firmada. Las Tarjetas contienen la leyenda “Use otra identificación” (o similares) en el panel de firma debido a que se cree que esto proporciona un alto nivel de seguridad. Esto de hecho no es cierto, simplemente permite a un ladrón firmar a su nombre o usar una identificación falsa con cualquier firma.

Si le presentan una Tarjeta sin firmar, el Afiliado debe:

1. Informar al Cliente que la Tarjeta debe ser firmada.
2. Hacer que el Cliente firme la Tarjeta en su presencia y que le proporcione una identificación oficial vigente y válida que esté firmada (como el pasaporte o su credencial de elector). No debe aceptar una identificación temporal, como permisos de conducir.
3. Comparar la firma del documento de identificación.
4. Si el Cliente se rehúsa a firmar la Tarjeta, no completar la Transacción. El Afiliado es responsable por cualquier Transacción procesada con una Tarjeta fraudulenta.

11.5 Consejos para el procesamiento de Tarjetas

Después de insertar o deslizar la Tarjeta, el Dispositivo TPV le pedirá al Afiliado información específica. El Dispositivo TPV podrá también requerir al Afiliado que ingrese los últimos cuatro dígitos del número de cuenta para verificar que el número de cuenta grabado coincide con el del Chip de la Banda Magnética (solamente para transacciones por banda magnética). Si los números no coinciden, el Dispositivo TPV indicará al Afiliado que los dígitos no se ajustan o que la Tarjeta no es válida. El Afiliado no debe aceptar la Tarjeta. Una vez que el Afiliado reciba un Código de Autorización, debe verificar que el número de la Tarjeta en el Pagaré de Venta coincida con el número grabado en la Tarjeta. Si no coinciden, el Afiliado no debe aceptar la Tarjeta.

11.6 Características de la mayoría de las Tarjetas

Estas características aplican a la mayoría de las Tarjetas:

- **Calidad general de la Tarjeta:** Una Tarjeta puede ser de cualquier color (pero nunca demasiado tenue o pálido) o tendrá un patrón de fondo o fotografía. El borde de la Tarjeta deberá ser liso y limpio, nunca rasposo. La impresión deberá ser clara y nítida.
- **Coincidencia de la Cuenta y del Número BIN:** Una serie de números conocidos como Números de Identificación Bancarios (BIN) que se encuentran grabados en la Tarjeta.

- **Calidad del Grabado:** Una plancha caliente es usada a veces para alisar los números grabados, para después grabar nuevos números. Cuando se hace esto, los números pueden parecer irregulares en espacio o en la alineación vertical, o puede haber un ligero "halo" alrededor de los números. Esta técnica también se utiliza para modificar la fecha de vencimiento, a fin de comprobar el mes y el año de las alteraciones.
- **Calidad del Holograma:** Un Holograma auténtico debe reflejar la luz y cambiar su apariencia según mueva la Tarjeta. Este deberá apenas ser sensible a su uña, pero no de tal forma que usted pueda despegarlo. Un Holograma falso es a menudo un pedazo delgado de papel de aluminio que carece de las características de un Holograma auténtico.
- **Número de Cuenta de la Tarjeta y Código de seguridad de la Tarjeta:** El panel de firma en el reverso de la Tarjeta debe incluir el número completo del número de cuenta de la Tarjeta o sus cuatro últimos dígitos, seguidos del Código de seguridad de la Tarjeta. Esos números deben estar impresos en cursivas, en dirección inversa y deben coincidir con los números grabados.
- **Calidad del Panel de Firma:** El panel de firma no debe estar mutilado (v. gr., separado del plástico blanco, impreso de forma borrosa, o aparecer “nulo”).
- **Diseño de impresión del Panel de Firma:** Con excepción de algunas Tarjetas de tiendas, los paneles de firma rara vez son blancos o lisos. Usualmente contienen una sobreimpresión o marca de agua.

Para conocer las características de las Tarjetas el Afiliado puede visitar los sitios de internet de Visa y MasterCard.

11.7 Autorización de Código 10

La Autorización de Código 10 es un término usado por la Asociación de Tarjetas de Crédito para referirse a Transacciones, Tarjetas o Tarjetahabientes, sospechosos o cuestionables.

Si el Afiliado sospecha de una Transacción de Tarjeta, debe contactar al Centro de Autorización de Voz y solicitar una Autorización de Código 10. El uso del término “Código 10” permite al Afiliado llamar al Centro de Autorización de Voz para preguntar sobre la Transacción sin alterar al Tarjetahabiente. El Afiliado debe seguir las instrucciones que se le den sobre cómo proceder para minimizar cualquier desacuerdo entre el Afiliado y el Tarjetahabiente.

NOTA: *El Afiliado debe prestar especial atención a individuos que contacten su negocio vía telefónica o por Internet, que intenten hacer compras grandes para ser enviadas al extranjero, directamente o a través de un transportista. Estos individuos podrán utilizar una o más Tarjetas en sus solicitudes “urgentes”. Si el Afiliado recibe tales solicitudes, debe contactar al Centro de Autorización de Voz para solicitar una Autorización de Código 10, identificando específicamente la Transacción como una Transacción con envío al extranjero.*

NOTA: *Las Transacciones fraudulentas, incluso cuando son autorizadas, están sujetas a Contracargos, y su pago final no está garantizado.*

Para solicitar una Autorización de Código 10 para Transacciones Visa o MasterCard, el Afiliado debe llamar al número del Centro de Autorización de Voz que se encuentra en la calcomanía adherida al Dispositivo TPV.

Si el Afiliado es informado que una Tarjeta ha sido reportada como extraviada, robada, o invalidan, o debe completar la Transacción.

11.8 Técnicas de Falsificación de Tarjetas

Las técnicas de falsificación de Tarjetas más comunes son:

11.8.1 Grabado fraudulento

Entre las características del grabado fraudulento se incluyen:

- La tinta negra en el número de la Tarjeta, o que el nombre del Tarjetahabiente esté difuminado o sucio.
- Que los números grabados estén torcidos, fuera de línea o espaciados de forma irregular.
- El tipo de letra del número de la Tarjeta no coincide con el resto de la tipografía de la Tarjeta.
- El número grabado en el frente de la Tarjeta no coincide con el número impreso en el reverso

11.8.2 Alteraciones del Chip o la Banda Magnética

Entre las características de alteraciones a la Banda Magnética se incluyen:

- El número de la Tarjeta impreso en el Pagaré de Venta no coincide con el número grabado en el frente de la Tarjeta o impreso en el reverso.
- El nombre impreso en el Pagaré de Venta no coincide con el nombre grabado en la Tarjeta.

- El Chip o Banda Magnética está deliberadamente raspada o alterada haciendo necesario teclear manualmente el número de cuenta de la Tarjeta cuando se tiene este servicio.
- El panel de firma ha sido blanqueado, tapado con cinta adhesiva o borrado

11.9 Identificación de conductas sospechosas de empleados

No todos los fraudes son cometidos por Clientes, algunas veces los empleados cometen fraudes recurriendo a las siguientes actividades:

- **Registro de los Números de Tarjeta:** Los empleados pueden guardar los recibos dejados por los Tarjetahabientes o pueden escribir los números de la Tarjeta en otro pedazo de papel.
- **Uso de Decodificadores de Tarjeta (Skimmers):** Los empleados pueden usar un decodificador de Tarjetas (v.gr., operado con baterías o electrónico). Los números de Tarjeta son después descargados del decodificador y usados para falsificar tarjetas o realizar compras no autorizadas. Algunas compañías de Tarjetas ofrecen recompensas por ofrecer información que conduzca a la detención o arresto de cualquier Persona involucrada con la falsificación de Tarjetas.
- **Proceso de Transacciones de Devolución a la Cuenta de su Tarjeta Personal:** Los empleados pueden hacer cargos a la Tarjeta del Afiliado o a otra Tarjeta usando el Dispositivo TPV. A menudo esos cargos no estarán respaldados por una venta.

NOTA: *La mayoría de los Dispositivos TPV requieren al Afiliado una contraseña para procesar una devolución*

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

- Conciliar su trabajo diariamente en vez de hacerlo mensualmente.
- Proteger el Dispositivo TPV con una contraseña, si esta característica está disponible.
- Deshabilitar la función de devolución en el Dispositivo TPV.
- Resguardar el Dispositivo TPV durante horas inhábiles.

11.10 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 Personase 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 Cuenta de Cheques. 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. El Afiliado es responsable de las Transacciones procesadas utilizando su Número de Afiliación, por lo que debe asegurarse que todas las Transacciones procesadas sean las realizadas entre el Afiliado y el Tarjetahabiente.

El Adquirente no liquidará, directa o indirectamente, cualquier Transacción que no se haya originado como resultado de una Transacción entre el Afiliado y el Tarjetahabiente o cualquier Transacción que el Afiliado sepa o debiera saber que es fraudulenta o no autorizada por el Tarjetahabiente. Los autores de Transacciones fraudulentas deberán ser remitidos a las autoridades. El Afiliado no deberá depositar ningún Pagaré de Venta que implique un refinanciamiento o una obligación existente del Tarjetahabiente.

CAPÍTULO 12

Información Adicional

12.1 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

12.2 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/#
- MasterCard SDP **-** http://www.mastercard.com
- Visa CISP **-** http://visa.com

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 NIP´s 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 Transcriptora: 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 revolvente 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 o 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 quién 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.

APÉNDICE B

Formatos para Cargos Recurrentes

De conformidad con lo dispuesto en el Capítulo 9 *Cargos Recurrentes*, el Afiliado debe utilizar los formatos que se adjuntan a continuación para procesar Transacciones que involucren Cargos Recurrentes.

FORMATO PARA CONTRATAR CARGOS RECURRENTES

___ de _____ de 20___.

_____ (*NOMBRE DEL DESTINATARIO*)

Solicito el Cargo Recurrente materia de esta autorización con base en la información que a continuación se indica:

1. Nombre del Proveedor: _____
2. Descripción del bien o servicio objeto del Cargo Recurrente: _____
3. Duración del periodo de facturación (*Ejemplo: semanal, quincenal, mensual, bimestral, trimestral, semestral, anual, etc.*): _____.
4. Nombre de la emisora de la Tarjeta de Crédito_____.
5. Número de Tarjeta de Crédito (*16 dígitos*): _____.

INFORMACIÓN OPCIONAL PARA EL TARJETAHABIENTE:

Número de identificación generado por el Proveedor:

Del cliente _____;
De referencia _____, o De Contrato _____.

Estoy enterado de que en cualquier momento podré pedir a la Emisora que cancele sin costo la realización del Cargo Recurrente solicitado.

A t e n t a m e n t e,

_____
(***NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL TARJETAHABIENTE***)

FORMATO PARA CANCELAR CARGOS RECURRENTES

___ de _____ de 20___.

_____ (*NOMBRE DE LA EMISORA DE LA TARJETA DE CRÉDITO*)

Solicito a esta Emisora que cancele el Cargo Recurrente del pago que corresponda conforme a lo siguiente:

1. Nombre del Proveedor: _____
2. Descripción del bien o servicio objeto del Cargo Recurrente que se solicita cancelar _____
3. Número de Tarjeta de Crédito (*16 dígitos*): _____

INFORMACIÓN OPCIONAL PARA EL TARJETAHABIENTE

Número de identificación generado por el Proveedor:

Del cliente _____;
De referencia _____, o De Contrato _____.

Estoy enterado de que la cancelación es sin costo a mi cargo y que surtirá efectos en un plazo no mayor a 3 días hábiles contados a partir de la fecha de presentación de esta solicitud.

Asimismo, estoy enterado de que si en adición al Cargo Recurrente que estoy solicitando cancelar, hubiera otros Cargos Recurrentes autorizados por mi a favor del mismo Proveedor que no puedan distinguirse del primero, es probable que para atender la presente solicitud la Emisora tenga que cancelar todos ellos.

A t e n t a m e n t e,

_____
(***NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL TARJETAHABIENTE***)

FORMATO PARA OBJETAR CARGOS DERIVADOS DE CARGOS RECURRENTES

___ de _____ de 20___.

_____ *(NOMBRE DE LA EMISORA DE LA TARJETA DE CRÉDITO)*

Solicito a esa Emisora la cancelación del cargo por $_____ realizado el día ___ de 20__, a la Tarjeta identificada con el número: _____ (16 dígitos de la tarjeta de crédito).
Al respecto, declaro que:
(* Marcar con una X la opción que corresponda) _____*No autoricé el cargo.

_____*La autorización fue cancelada con anterioridad a la realización del cargo.

_____*Hay duplicidad de cargos, realizados el o los días de _____ de 20___.

Estoy enterado de que la presente objeción no tendrá costo cuando se resuelva a mi favor. Asimismo, estoy enterado de que si se resuelve en mi contra y esa Emisora pretende cobrar por la gestión, el cobro no podrá exceder de: $ _____.

INFORMACIÓN OPCIONAL PARA EL TARJETAHABIENTE:

Comentarios adicionales: _____.
Correo electrónico para recibir la respuesta: _____. Número de identificación generado por el Proveedor:
Del cliente _____;
De referencia _____, o De Contrato _____.

A t e n t a m e n t e,

_____
(NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL TARJETAHABIENTE)

APÉNDICE C

Requisitos de los Pagarés de Venta, Órdenes de Pedido y Acuses de Recibo

ANEXO No. 15

PAGINA 1 DE 1

DATOS LEGIBLES Y MANDATORIOS QUE DEBEN CONTENER LOS COMPROBANTES

		PAGARÉ MANUAL	PAGARÉ ELECTRÓNICO	FIRMA EN ARCHIVO	FIRMA EN ARCHIVO	FIRMA EN ARCHIVO	CARGO PERIÓDICO	PEAJE	NO SHOW	3D SECURE	TAG	CAT	CHIP + NIP
			POS	PAGARÉ	ACUSE DE RECIBO	CARTA AUTORIZACIÓN	CONTRATO	LOG DEL COMERCIO	PAGARÉ SUST.	LOG DE AUT.	LOG COMERCIO	LOG DE AUT.	LOG DE AUT.
1	NUMERO DE TARJETA	X	X (1)	X (1)		X	X (1)	X (1)	X (1)	X	X (1)	X	X
2	NUMERO DE AUTORIZACIÓN	X	X	X				X	X	X	X	X	X
3	FECHA DE TRANSACCIÓN	X	X	X				X	X	X	X	X	X
4	FIRMA DEL TARJETAHABIENTE	X	X (5, 6, 8)			X	X						X(9)
5	NOMBRE PERSONA FISICA o RAZÓN SOCIAL o NOMBRE COMERCIAL	X	X	X		X (4)	X		X				
6	IMPORTE	X	X	X				X	X	X	X	X	X
7	FOLIO DEL PAGARÉ	X											
8	VENCIMIENTO DE LA TARJETA	X	X (7)	X		X							
9	DESCRIPCIÓN / CÓDIGO DE LA COMPRA / FOLIO DE VENTA				X		X						
10	DOMICILIO DE ENTREGA				X (2)	X (2)							
11	NÚMERO DE AFILIACIÓN	X	X	X		X			X	X	X	X	X
12	CÓDIGO IATA			X (3)		X (3)							
13	NOMBRE DEL TARJETAHABIENTE	X				X	X						
14	AUTORIZADOS A RECIBIR					X							
15	DESCRIPCIÓN: "VENTA TELEFONICA"												
16	FIRMA DE QUIEN RECIBE				X								
17	NOMBRE DE QUIEN RECIBE				X								
18	FECHA DE ENTREGA				X								
19	FECHA DEL CUPÓN												
20	FECHA DEL CONTRATO					X	X						
21	DESCRIPCIÓN: "FIRMA EN ARCHIVO" o "SIGNATURE ON FILE"			X									
22	DESCRIPCIÓN: "NO SHOW"								X				
23	NÚMERO O NOMBRE DE CASETA							X			X (11)		
24	NÚMERO DE CARRIL							X			X (11)		
25	HORA DE TRANSACCIÓN							X		X	X		X
26	NOMBRE DEL EMISOR									X			
27	ADQUIRENTE									X			
28	VALOR DE AUTENTICACIÓN"ECI"									X			
29	CÓDIGO DE RESPUESTA ISO									X			
30	MEDIO DE ACCESO TOKEN Q2 VALOR "19"											X	
31	ACTIVACION TERMINAL POR TH (NIVEL CAT), TOKEN C4 SUBCAMPO 10 VALOR "3, 2 ó 1"											X	
32	METODO DE IDENTIFICACIÓN DEL TH TOKEN C4 SUBCAMPO 12 VALOR "2 o 3"											X	
33	NÚMERO DE DISPOSITIVO TAG										X		

1 PUEDE OCULTAR O SUPRIMIR TODOS LOS NÚMEROS, EXCEPTO LAS ÚLTIMAS CUATRO POSICIONES (INCLUYE LOS PAGARES PROPORCIONADOS POR EL TH).

2 PUEDE SER CORREO ELECTRONICO.

3 PARA EL CASO DE VENTA DE BOLETOS DE AVION EN AGENCIAS DE VIAJES, EL NÚMERO DE CÓDIGO IATA DE LA AGENCIA DE VIAJES SUSTITUYE AL NÚMERO DE AFILIACIÓN.

4 PARA EL CASO DE VENTA DE BOLETOS DE AVION EN AGENCIAS DE VIAJES, DEBERÁ SER EL NOMBRE DE LA AGENCIA.

5 OPCIONAL: FIRMA AUTOGRAFA O LEYENDA SEÑALANDO QUE SE VALIDO LA TRANSACCIÓN CON NIP / PIN.

6 EN TRANSACCIONES BAJO LA OPERATIVA DEL SERVICIO DE PAGOS RAPIDOS (QPS), NO SE REQUIERE FIRMA NIP EN MONTOS IGUALES O MENORES A LO ESTABLECIDO EN EL PUNTO "K" DEL CAPÍTULO IV (COSTOS DE SERVICIO) DEL CONTRATO DE INTERCAMBIO DOMÉSTICO, ASÍ COMO LO SEÑALADO EN LA REGLA 5 DEL CAPÍTULO X DE ESTE CONTRATO.

7 A PARTIR DEL 23 DE MAYO DE 2008 EN LOS PAGARES ELECTRÓNICOS NO ES OBLIGATORIO IMPRIMIR LA FECHA DE VENCIMIENTO DE LA TARJETA

8 FIRMA DIGITALIZADA Y LEYENDA "FIRMA DIGITALIZADA" (INCLUYENDO CON MARCA DE AGUA EN EL ÁREA DE FIRMA, FECHA, HORA DE TRANSACCIÓN Y NÚMERO DE AUTORIZACIÓN)

9 PARA CHIP+NIP SE REQUIERE LOG DE AUTORIZACIONES CERTIFICADO (ANEXO 18) CON LOS VALORES EMV Y ANÁLISIS DE VALIDACIÓN DE PIN

10 SÓLO APLICA PARA LA OPERATIVA MO/TO AUTENTICADO

11 CUANDO APLIQUE