



Anexo- Disposiciones Operadores de Tarjetas de Pago en Chile

1. Aspectos Generales

11. El presente Anexo constituye una parte integral del acuerdo de servicios de procesamiento de pagos celebrado entre las Partes: *Términos y Condiciones Generales de Uso para Comercios PayU*.
12. Los Términos estipulados en este Anexo tienen la misma definición que los estipulados en el Acuerdo, salvo que se especifique lo contrario.
13. En caso de que surja un conflicto entre las disposiciones del Acuerdo y este Anexo, tendrán prelación las disposiciones del presente documento.

2. Disposiciones Operadora KLAP:

21. Estas disposiciones solo aplican para el procesamiento de transacciones a través de la Operadora ISWITCH S.A. (en adelante “Klap”), quien opera tarjetas de crédito, débito y tarjetas de pago con provisión de fondos (en adelante las “Tarjetas”), y con quien PayU Chile S.A. (en adelante “PayU”) ha suscrito un Contrato de Afiliación y Proveedor de Servicios para el Procesamiento de Pagos (en adelante el “Contrato”)
22. Las transacciones con las Tarjetas serán pagadas por PayU Chile S.A. (en adelante “PayU”) al Comercio, y de conformidad con la normativa vigente el responsable del pago de las mismas es KLAP.
23. Las transacciones con las Tarjetas deberán ser pagadas al Comercio por parte de PayU por medio del pago efectuado en la Cuenta Virtual del Comercio, aceptando expresamente el Comercio el pago de sus transacciones en dicha cuenta, en los siguientes plazos máximos contados desde la fecha de que es recibido el pago de KLAP por parte de PayU: Para (a) Tarjetas de Crédito; (b) Tarjetas de Pago con Provisión de Fondos; y (c) Tarjetas de Débito, en un máximo de 24 horas.
24. **En caso de no pago íntegro y oportuno por parte de PayU al Comercio de las transacciones con Tarjetas, el Comercio se obliga a dar aviso por escrito a KLAP a más tardar al día subsiguiente hábil a través del correo electrónico contacto@klap.cl**
25. En caso de no realizar el aviso antes señalado en tiempo y forma, el Comercio exime a KLAP de la responsabilidad de pago de las transacciones con Tarjetas que no le hubiere pagado en tiempo PayU, obligándose a requerir el pago única y directamente a PayU.



26. El Comercio autoriza expresamente a PayU a compartir con KLAP la información de las transacciones y realizar por su orden el procesamiento de las transacciones. En todo caso, toda la información contenida en las Tarjetas es estrictamente confidencial, por lo tanto, el Comercio no podrá efectuar ningún tipo de almacenamiento de los datos contenidos en la misma sin contar con autorización previa y expresa de los pagadores, así como tampoco PayU ni KLAP, sin perjuicio del almacenamiento para fines de seguridad y facilidad en la operación que realice PayU, el cual deberá estar dentro del alcance de la certificación PCI DSS.
27. Las Tarjetas no pueden utilizarse para efectuar transacciones distintas a aquellas que son propias del rubro del Comercio.
28. Las transacciones deberán efectuarse en moneda de curso legal en Chile, sea que las Tarjetas fueron emitidas en el extranjero o en Chile, para el pago de operaciones efectuadas por su titular al Comercio. El Comercio reconoce y acepta que las Tarjetas de Crédito, las Tarjetas de Débito y las Tarjetas de Prepago nominativas, sólo podrán ser utilizadas por su titular, quedándole prohibido admitir y/o procesar transacciones con Tarjetas que no correspondan al mismo.
29. PayU proveerá al Comercio las facilidades tecnológicas, materiales y capacitaciones necesarias para que reciban las transacciones.
210. El Comercio no podrá discriminar las Tarjetas cargando comisiones adicionales por su uso.
211. KLAP tendrá derecho de suspender o dar por terminada de inmediato la aceptación de las Tarjetas, sea específicamente respecto del Comercio, sin derecho a indemnización o compensación alguna, o respecto de PayU en caso de incumplimiento de las correspondientes regulaciones reglamentarias, contractuales o de las Marcas de Tarjetas, o por requerimiento de éstas, especialmente en el caso que se superen los límites de ventas que establecen las Marcas de Tarjetas, sea por PayU o por algún Comercio.
212. En caso de terminación del Contrato suscrito entre KLAP y PayU, el Comercio será responsable por el pago de eventuales contracargos o multas impuestas por las Marcas de Tarjetas, referidas a hechos o transacciones acaecidas dentro de la vigencia de dicho contrato, y que pueden ser recibidas incluso hasta 120 días corridos posteriores a la fecha de término del mismo.
213. A su discreción, PayU podrá realizar verificaciones de datos, verificaciones de crédito y de conocimiento del Comercio adicionales de acuerdo a sus políticas internas, en base a sus herramientas y controles.
214. El Comercio se deberá abstener de requerir a los titulares de Tarjetas que renuncien al derecho de disputar una transacción y de realizar un contracargo, así como de discriminar



las Tarjetas estableciendo comisiones adicionales para el procesamiento de transacciones respecto de transacciones realizadas con otros productos de pago similares.

215. Por motivos de seguridad, prevención de fraudes o de estabilidad del sistema de Tarjetas, KLAP podrá instruir restricciones, prohibiciones o suspensiones temporales a la aceptación de las Tarjetas en uno o más de los Comercios. En el evento de requerir mayor información de los Comercios, PayU deberá proveer tal información en los plazos dispuestos por KLAP, para lo cual los Comercios deberán suministrarla a PayU en caso de ser requerido en los plazos exigidos por KLAP. Inclusive, tratándose de Comercios específicos y fundada en comisión de fraudes con Tarjetas o sospechas fundadas de su ejecución, comportamiento indiciario de comisión de fraudes, ejecución de operaciones presuntamente sospechosas u otras circunstancias relacionadas con fraudes con Tarjetas o lavado de activos, KLAP podrá interrumpir el pago de las transacciones.

3. Disposiciones Operadora TRANSBANK:

31. Estas disposiciones solo aplican para el procesamiento de transacciones a través de la Operadora Transbank S.A. (en adelante “Transbank”), quien opera tarjetas de crédito, débito y tarjetas de pago con provisión de fondos (en adelante las “Tarjetas”), y con quien PayU Chile S.A. (en adelante “PayU”) ha suscrito un Contrato de Afiliación PSP (en adelante el “Contrato”)
32. Los fondos de liquidación que Transbank entregue a PayU serán en pesos chilenos y sólo se podrán utilizar para pagar al Comercio.
33. Las transacciones con las Tarjetas serán pagadas por PayU al Comercio de conformidad a la regulación vigente.
34. Las transacciones con las Tarjetas deberán ser pagadas por PayU al Comercio en el plazo máximo de 15 días corridos contados desde la fecha de cada transacción.
35. **El Comercio deberá de dar aviso a Transbank, de no pago íntegro y fuera de los plazos pactados entre el Comercio y PayU, por medio del correo electrónico atencionpagospsp@transbank.cl**
36. Dicho aviso de no pago lo debe dar el Comercio a más tardar al día siguiente hábil del no pago dentro del plazo pactado entre el Comercio y PayU.
37. En caso de que el Comercio no dé el aviso de conformidad a lo establecido precedentemente, se exime a Transbank de la responsabilidad de pago de las transacciones con Tarjetas que no le hubiere pagado el PayU o le hubiere pagado parcialmente, obligándose a requerir el pago única y directamente a PayU.



38. Tratándose de los pagos de bienes y/o servicios efectuados con las Tarjetas en el Comercio por intermedio de PayU, y que hubieren sido aprobados por Transbank y pagados por ésta a PayU para su pago al Comercio, se entenderá pagado el respectivo bien o servicio, extinguiéndose la obligación correlativa, no pudiendo en consecuencia el Comercio respecto del bien o servicio que se paga, efectuar acciones de cobro al titular de la Tarjeta, suspender suministros, caducar pólizas, cobrar multas, etc.
39. En caso de incumplimiento de las correspondientes regulaciones reglamentarias, contractuales o de las Marcas o por requerimiento de éstas, especialmente en los casos que se superen los límites de ventas que establecen estas mismas, o por actividades sospechosas o fraudulentas, sea por parte de PayU o por parte del Comercio, Transbank podrá suspender o dar por terminada de inmediato la aceptación de las Tarjetas, sea específicamente respecto del Comercio o respecto de PayU.
- 3.10. En el caso de alertas o sospechas de actividades ilícitas o fraudulentas del Comercio, Transbank estará facultada para suspender la aceptación de las Tarjetas respecto del Comercio, dando aviso simultáneamente a PayU
- 3.11. Asimismo, Transbank tendrá la facultad de requerir a través de PayU al Comercio, antecedentes referentes a su relación con PayU, especialmente en lo referido al pago de las transacciones con las Tarjetas y al giro o rubro en que desarrolla sus actividades.
- 3.12. Las Tarjetas no pueden utilizarse para efectuar operaciones distintas a aquéllas que son propias del rubro del Comercio.
- 3.13. Las operaciones realizadas con las Tarjetas deberán efectuarse en moneda de curso legal en Chile.
- 3.14. El Comercio cobrará a los titulares de Tarjetas como máximo, los mismos precios que de contado cobra al público en general, incluidos los impuestos respectivos, sin recargo de ninguna especie, aun tratándose de mercaderías y/o servicios que gocen de descuentos especiales, sea por promociones, ofertas, liquidaciones, ventas de saldos o de segunda selección, días de descuentos, etc. Lo anterior, en la medida que no se disponga expresamente lo contrario por el TDLC, la Fiscalía Nacional Económica (FNE), una sentencia definitiva o que cause ejecutoria de los tribunales ordinarios de justicia o así lo disponga la ley o la normativa vigente.
- 3.15. El Comercio no discriminará respecto de los titulares de Tarjetas, ya sea de emisión nacional o extranjeras por ninguna causa o motivo fundado en el hecho de la utilización de éstas.
- 3.16. Cualquier controversia o dificultad entre el Comercio y el titular de la Tarjeta relacionada con un bien no entregado o servicio no recibido, la calidad, cantidad, precio, oportunidad



o cualquier característica de la venta efectuada o del servicio prestado, deberá ser resuelta directamente entre esas partes, sin intervención ni responsabilidad alguna de Transbank.

- 3.17. El comercio deberá conservar los vales de venta emitidos, sean físicos o virtuales, por un período mínimo de 1 año, contado desde la fecha de la respectiva operación. Transbank dentro del plazo indicado podrá solicitar a través de PayU, la entrega o envío de vales de venta, y si frente a tal solicitud éste no los entregare dentro de los cinco días hábiles siguientes, o no reune alguno de los requisitos señalados precedentemente, autoriza desde ya a Transbank para descontar de cualquier pago posterior, el monto de la operación de que se trate.
- 3.18. Con el fin de lograr el adecuado funcionamiento del sistema y con el objeto de evitar usos ilegítimos o fraudulentos de las Tarjetas, el Comercio se obligará, a su solo cargo, a instruir y capacitar a su personal y dependientes sobre la operatoria y manejo del mismo en todos sus aspectos.
- 3.19. El Comercio no podrá permitir que se utilice la Tarjeta para obtener dinero en efectivo, salvo que tuviera el producto respectivo contratado. Por lo anterior, a menos que esté expresamente contratado con Transbank, PayU se obliga a su respecto y a no otorgar préstamos, cambiar cheques u otros documentos o garantizar con vales de venta obligaciones de los titulares de las Tarjetas distintas al pago de un bien o servicio, sean ellas presentes, futuras o eventuales, así como realizar averiguaciones de vigencia y/o disponibilidad de fondos de las Tarjetas que no se deriven en una operación de pago.
- 3.20. El Comercio se compromete a tomar las medidas de seguridad necesarias a efectos de que la información de las operaciones que realizan con las Tarjetas esté correctamente protegida. Se deja constancia que, sin perjuicio de la titularidad de la información que corresponda a los tarjetahabientes conforme con la normativa vigente, la información contenida en las Tarjetas es de propiedad de los respectivos Emisores y de los tarjetahabientes y es de carácter confidencial, quedando expresamente prohibido el almacenamiento de los datos contenidos en su anverso y reverso, incluidos los que componen la banda magnética de ella, chip u otros similares, a menos de contar con la autorización del tarjetahabiente. PayU y el Comercio serán responsables ante Transbank, y los terceros que correspondieran, por los perjuicios derivados del incumplimiento de lo pactado en este párrafo.
- 3.21. El Comercio acepta la facultad de PayU o de Transbank, o de quien estos designen, de realizar las revisiones que sean razonablemente necesarias, las que pudieran originarse por solicitud de las Marcas o autoridad sectorial competente, para verificar el efectivo cumplimiento de las obligaciones dispuestas en este Anexo y también se compromete a dar respuesta fidedigna a las consultas sobre calidad de servicio que le requiera PayU o Transbank con ese mismo fin.



322. En caso de que las transacciones fueran objetadas reiteradamente por tratarse de operaciones indicativas de fraude o fraudulentas, PayU o Transbank podrán suspender las transacciones respecto del Comercio. Adicionalmente, en el caso de verificarse la existencia de operaciones fraudulentas identificadas por las Marcas, los emisores, Transbank o cualquier entidad que tenga por fin prevenir o fiscalizar la legitimidad de las transacciones en el sistema de pago por Tarjetas, sea presencial o no presencial, el Comercio deberá cooperar con la entrega de información veraz y rápida, así con el acceso a sus inmediateces con el fin de fiscalizar la situación detectada.
323. Por motivos fundados de seguridad o de estabilidad del sistema de Tarjetas, según sea solicitado por las Marcas, Emisores, o de los entes reguladores en casos de fraude o actividades ilícitas, Transbank podrá instruir restricciones, prohibiciones o suspensiones temporales a la aceptación de las Tarjetas.