



## BOLETÍN DE ACTUALIZACIÓN 21-1 ACTUALIZACIÓN TÉRMINOS Y CONDICIONES - PAGOS REDEBAN

Junio [●] de 2021

**Fecha efectiva de aplicación:** Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su fecha de publicación.

### Modificaciones/adiciones introducidas

<b>Documento marco</b>	Reglas Pagos Redeban
<b>¿Cuál documento o anexo se modifica/adiciona?</b>	Sección 1 y 2 de las Reglas. Anexo A de las Reglas.
<b>Secciones / numerales / anexos modificados y/o adicionados</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Toda referencia a REDEBAN se reemplaza por PAGOS REDEBAN.</li><li>➤ SECCIÓN 1. DEFINICIONES: <b>Canales de Acceso y Conceptos Deducibles (Evento Operativo).</b></li><li>➤ SECCIÓN 2. REGLAS DEL SERVICIO: <b>2.4. Plazos de Dispersión.</b></li><li>➤ SECCIÓN 5. AUTORIZACIONES ESPECÍFICAS PARA REDEBAN: <b>5.1. Medidas Autorizadas. - 5.2. Afectación del Monto total y Conceptos Deducibles.</b></li><li>➤ SECCIÓN 6. POLÍTICA AMBIENTAL / POSCONSUMO (nueva sección que se incorpora).</li><li>➤ Anexo A. Programa Agregador. Obligaciones Específicas de los Canales de Acceso: <b>Condiciones Específicas del Canal de Acceso.</b></li></ul>

**EN LA PÁGINA WEB DE PAGOS REDEBAN SE INCORPORAN LAS REGLAS ACTUALIZADAS CONFORME ESTE BOLETÍN.**

**Interpretación:** Para efectos exclusivos de interpretación de este Boletín, los términos que se incluyen con letra inicial en mayúscula en este documento, salvo expresamente definidos en el Boletín, tendrán el significado que se les asigna en las Reglas de PAGOS REDEBAN. Los términos que denoten el singular también incluyen el plural y viceversa, siempre y cuando el contexto así lo requiera. Los términos que no estén expresamente definidos se



entenderán en el sentido que les atribuya el lenguaje técnico correspondiente o, en su defecto, en su sentido natural y obvio, según el uso general de los mismos.

**Preguntas:** Cualquier Comercio Patrocinado con preguntas o inquietudes respecto de este Boletín, podrá comunicarse al Centro de Atención a Clientes de PAGOS REDEBAN a las siguientes líneas: Línea nacional: 018000 912363 - 018000 912912 - 018000 122363.

#### **NOTA IMPORTANTE**

**SE CONSIDERA INDISPENSABLE LA LECTURA ÍNTEGRA DEL BOLETÍN POR PARTE DEL COMERCIO PATROCINADO CON EL PROPÓSITO QUE PUEDA EVALUAR ADECUADAMENTE EL IMPACTO DEL CAMBIO INTRODUCIDO, SUS EFECTOS Y LA CONVENIENCIA DE ADQUIRIR EL PRODUCTO Y/O SERVICIO OFRECIDO POR REDEBAN.**

**ESTE BOLETÍN CONSTITUYE UNA NOTIFICACIÓN VÁLIDA Y CONTRACTUALMENTE PERMITIDA DE UN CAMBIO INTRODUCIDO A LAS REGLAS DE PAGOS REDEBAN Y/O SUS ANEXOS, Y EN ESE SENTIDO, EL COMERCIO PATROCINADO DECLARA CONOCER Y ACEPTAR QUE LA MISMA SERÁ VINCULANTE EN SU RELACIÓN COMERCIAL Y JURÍDICA CON PAGOS REDEBAN DESDE LA FECHA EFECTIVA DE APLICACIÓN.**

**SE LE RECUERDA QUE, EN TODO MOMENTO, USTED, PODRÁ EJERCER LOS DERECHOS QUE LE CORRESPONDEN BAJO LAS REGLAS DE PAGOS REDEBAN.**

----- Inicio del texto de las secciones / numerales modificados -----

## SECCIÓN 1. DEFINICIONES

***Usted aquí podrá encontrar palabras que tienen efectos y son utilizadas para la aplicación de estas Reglas.***

Sin perjuicio de los términos definidos en el Contrato de Afiliación y a lo largo de estas Reglas, se tendrán en cuenta además los siguientes términos definidos:

Definiciones	
<p><b>Canales de Acceso</b></p> <p>Son las tecnologías de acceso, físicas y digitales, habilitadas y puestas a disposición por PAGOS REDEBAN a favor de los Comercios Patrocinados. Entre los Canales de Acceso se encuentran, entre otros, los Equipos Móviles (entre otros, MiniPro (POS) y MiniDatáfonos (mPOS)), Link de Pagos y Códigos QR (estáticos y dinámicos).</p>	<p>(...)</p>
<p>(...)</p>	<p>(...)</p>
<p>(...)</p>	<p>(...)</p>
<p><b><u>Son Conceptos Deducibles los siguientes:</u></b></p> <p><b>Contracargo</b></p> <p>(...)</p> <p><b>Indemnizaciones</b></p> <p>(...)</p> <p><b>Reversión</b></p> <p>(...)</p> <p><b>Evento Operativo</b></p> <p>Es cualquier suma que es abonada por PAGOS REDEBAN al Producto Financiero del Comercio Patrocinado, frente a la cual no existe título o soporte legal y/o contractual que justifique su abono al Comercio Patrocinado, o que lo faculte para disponer de la misma.</p>	

## SECCIÓN 2. REGLAS DEL SERVICIO.

***Usted aquí podrá encontrar los principales términos del Servicio y la Gestión, incluido el alcance del Servicio, las tarifas que cobra PAGOS REDEBAN según el Canal de Acceso elegido y el costo del Canal de Acceso, el plazo de Dispersión de las ventas, la vigencia del Programa y el Territorio donde se desarrollará.***

**2.1.** (...).

**2.2.** (...).

**2.3.** (...).

### **2.4. Plazos de Dispersión.**

**2.4.1.** Bajo este Programa, se realizará la Dispersión del Monto Neto al Comercio Patrocinado conforme la periodicidad definida e informada por PAGOS REDEBAN dentro del Sitio.

**2.4.2.** La Dispersión se realizará al Producto Financiero seleccionado e informado por el Comercio Patrocinado a PAGOS REDEBAN.

**2.4.3.** En el evento que PAGOS REDEBAN no pueda efectuar la Dispersión al Comercio Patrocinado por una situación ajena o por fuera del control de PAGOS REDEBAN (ejemplo, rechazo bancario, cuenta inactiva, inconsistencia en los datos suministrados por el Comercio Patrocinado, entre otros), PAGOS REDEBAN realizará los esfuerzos razonables para ponerse en contacto con el Comercio Patrocinado para coordinar nuevamente la Dispersión, subsanándose la situación que impidió realizarla inicialmente. En el evento que PAGOS REDEBAN no logre ponerse en contacto con el Comercio Patrocinado, y sea imposible efectuar la Dispersión dentro de un período de noventa (90) días calendario, PAGOS REDEBAN estará facultado bajo sus políticas contables internas, y la ley aplicable, para reclasificar dichos montos en su contabilidad. Sin perjuicio de lo anterior, es deber del Comercio Patrocinado notificar de manera oportuna a PAGOS REDEBAN cualquier Dispersión que no haya recibido, y suministrar a PAGOS REDEBAN la información completa requerida para que se pueda efectuar correctamente la Dispersión.

**2.5.** (...).

## SECCIÓN 5. AUTORIZACIONES ESPECÍFICAS PARA PAGOS REDEBAN.

***Usted aquí podrá encontrar la información de la periodicidad o los plazos en los que PAGOS REDEBAN abona el Monto Neto a su Producto Financiero.***

### 5.1. Medidas Autorizadas.

**5.1.1.** El Comercio Patrocinado reconoce que, en ejecución de este Programa, PAGOS REDEBAN adoptará y aplicará y, en consecuencia, el Comercio Patrocinado estará sujeto, deberá cumplir y expresamente autoriza a que PAGOS REDEBAN implemente todas y cada una las medidas de seguridad e integridad del Sistema Redeban descritas a continuación (incluidas aquellas que en el futuro a su discreción establezca razonablemente PAGOS REDEBAN) (las "**Medidas Autorizadas**").

**5.1.2.** Las Medidas Autorizadas tienen como propósito mitigar los riesgos de fraude y crédito dentro del Sistema Redeban como consecuencia de afectaciones derivadas de la materialización de Conceptos Deducibles. Son Medidas Autorizadas, entre otras, las siguientes:

**5.1.2.1. Garantía.** Constitución de una garantía admisible a favor de PAGOS REDEBAN en los términos de esta **Cláusula 5.1** o cuando se presente algún Evento de Cobertura, a discreción de PAGOS REDEBAN.

**5.1.2.2. Control sobre Transacciones.** El Comercio Patrocinado reconoce que PAGOS REDEBAN tiene la facultad en todo momento de aplicar controles para la aceptación de Transacciones, basado en variables, tales como, el monto, frecuencia o características de la Transacción, o el riesgo de nivel de fraude que represente la Transacción dentro del Sistema Redeban. Los controles y reglas establecidos por PAGOS REDEBAN también podrán considerar aspectos relacionados, entre otros, con la industria, comercio, sector o ubicación del Comercio Patrocinado.

**5.1.2.3.** Son **Eventos de Cobertura**, cualquiera de las siguientes situaciones:

- De conformidad con las reglas de la franquicia Mastercard o cualquier otra franquicia o autoridad: (i) la participación del Comercio Patrocinado en el total de reclamaciones por fraudes recibidas dentro del total de Comercios Patrocinados es igual o superior a 1% (incluyendo un 1% del fraude mensual en la facturación según lo establecido en el programa de exceso de contracargos de la franquicia Mastercard, o cualquier otro programa aplicable de otra franquicia o autoridad); (ii) el 5% de las Transacciones realizadas durante un mes dentro del Comercio Patrocinado se realizaron con Tarjetas falsificadas; o (iii) dentro del Comercio Patrocinado se realizaron compras de más de Mil Dólares Americanos (USD1000) con cualquier Tarjeta falsa o se realizaron al menos dos Transacciones con Tarjetas falsas por un total mínimo de Dos Mil Quinientos Dólares Americanos (USD2500); o
- Se materializa cualquiera de los siguientes eventos: (a) un evento de compromiso de datos notificado a PAGOS REDEBAN por cualquier franquicia internacional o autoridad competente, (b) un incumplimiento de las obligaciones de confidencialidad que ocasione una fuga o divulgación a terceros de Información Confidencial de PAGOS REDEBAN o de terceros (incluyendo Información

Sensible), protegida bajo el Contrato de Afiliación, sus Anexos y Reglamentos, o (c) una multa por incumplimiento frente a aspectos o programas de franquicia o de PAGOS REDEBAN, que una vez notificada al Comercio Patrocinado, no haya sido atendida y remediada en los plazos previstos, o no haya sido reembolsada, pagada o reconocida por el Comercio Patrocinado a PAGOS REDEBAN, la entidad financiera afectada o la franquicia correspondiente en los plazos previstos.

## 5.2. Afectación del Monto Total y Conceptos Deducibles.

- 5.2.1.** El Comercio Patrocinado reconoce que, con la aplicación y débito automático de las Tarifas, se afectará el Monto Total.
- 5.2.2.** De igual forma, el Comercio Patrocinado reconoce que el Monto Total se podrá ver afectado cuando:
- PAGOS REDEBAN deba **atender** una Reversión por: (i) instrucción del Comercio Patrocinado, (ii) derivada de una solicitud de una entidad financiera, o (iii) por cuenta propia, cuando la ley del Territorio lo exija.
  - PAGOS REDEBAN deba **asumir** directamente un Contracargo o una Indemnización, que PAGOS REDEBAN traslada al Comercio Patrocinado siendo de exclusiva responsabilidad del Comercio Patrocinado por estar sujeto a su control los riesgos derivados y relacionados con los Contracargos y las Indemnizaciones.
  - Se haya notificado por PAGOS REDEBAN la ocurrencia de un Evento Operativo.
- 5.2.3.** Para efectos de lo previsto en la **Cláusula 5.2.2. anterior**, se seguirán las siguientes reglas:
- 5.2.3.1.** PAGOS REDEBAN procederá de manera inmediata y de forma preventiva, a retener el monto correspondiente al Concepto Deducible.
- 5.2.3.2.** PAGOS REDEBAN procederá a notificar a través de cualquiera de los canales de contacto y notificación del Comercio Patrocinado la solicitud del Concepto Deducible, indicando el plazo con el que cuenta el Comercio Patrocinado para suministrar a PAGOS REDEBAN la información y documentación necesaria que le permita a PAGOS REDEBAN proceder a atender el requerimiento y/o evaluar la aplicación definitiva del Concepto Deducible, según corresponda (el "**Plazo de Atención**").
- 5.2.3.3.** El Plazo de Atención de una solicitud de Reversión, que provenga del Comercio Patrocinado, será aquél definido para la solicitud de Reversión.
- 5.2.3.4.** En el caso de un Contracargo, PAGOS REDEBAN presentará la información y documentación suministrada por el Comercio Patrocinado directamente en nombre del Comercio Patrocinado ante la entidad financiera correspondiente.
- 5.2.3.5.** En el evento de una Indemnización, PAGOS REDEBAN procederá a presentar al Adquirente la información y documentación necesaria para su presentación ante la franquicia internacional o autoridad competente correspondiente, de tal forma de obtener una decisión respecto de la Indemnización.

- 5.2.3.6.** En el caso de un Evento Operativo, PAGOS REDEBAN verificará internamente si la suma abonada al Comercio Patrocinado está soportada y/o justificada legal y/o contractualmente.
- 5.2.3.7.** Una vez confirmado el Concepto Deducible, se entenderá irrevocable la retención realizada por PAGOS REDEBAN conforme a lo indicado en la **Cláusula 5.2.3.1 anterior**. En consecuencia, se entenderá afectado el Monto Total en el mismo monto del Concepto Deducible respectivo.
- 5.2.3.8.** El Comercio Patrocinado reconoce que en el evento que dentro de su Producto Financiero no existan fondos o haya fondos insuficientes para atender o cubrir el monto del Concepto Deducible, el Comercio Patrocinado deberá reintegrar a PAGOS REDEBAN el monto pagado inmediatamente. Para ello, PAGOS REDEBAN estará facultado como primera medida, y hasta donde lo permite la ley del Territorio, para descontar el monto del Concepto Deducible de ventas futuras del Comercio Patrocinado, o cualquier fondo que constituya REDEBAN bajo el Programa Agregador de descuentos autorizados por el Comercio Patrocinado. De no ser posible descontar el monto del Concepto Deducible de ventas futuras, PAGOS REDEBAN presentará una cuenta de cobro al Comercio Patrocinado indicando el monto debido y definiendo el plazo para su pago. La mora en el pago generará intereses moratorios causados desde la fecha en que era exigible el monto debido.
- 5.2.3.9.** Si el Comercio Patrocinado no realiza el pago dentro del plazo otorgado por PAGOS REDEBAN, sin perjuicio de las acciones ejecutivas y de cobro existentes, o la exigibilidad de la garantía admisible existente, PAGOS REDEBAN procederá a bloquear el Código de Identificación del Comercio Patrocinado y el funcionamiento total de los Canales de Acceso.
- 5.2.3.10.** En todo caso, y sujeto a la gravedad del incumplimiento del Comercio Patrocinado para atender el Concepto Deducible, o el monto involucrado en este proceso, PAGOS REDEBAN está debidamente facultado para cancelar la vinculación del Comercio Patrocinado del Programa, y desafiliarlo del Sistema Redeban de no honrarse o dar cumplimiento a su obligación de pago o reconocimiento.

## **SECCIÓN 6. POLÍTICA AMBIENTAL / POSCONSUMO**

- 6.1.** PAGOS REDEBAN está comprometido con la adecuada gestión de los residuos sólidos de aparatos eléctricos y electrónicos que se utilizan en el mercado por los Comercios Patrocinados.
- 6.2.** En desarrollo de la Política Posconsumo de PAGOS REDEBAN, cualquier Comercio Patrocinado interesado en desechar los Equipos Móviles, podrá llamar a las líneas de atención a nivel nacional de PAGOS REDEBAN, listadas en la página web <https://www.pagosredeban.com>, en donde se le suministrará información e instrucciones para la disposición de los Equipos Móviles de manera segura.
- 6.3.** Se reitera que el Comercio Patrocinado será responsable de la inadecuada gestión y disposición de los Equipos Móviles ante las autoridades competentes, y deberá mantener indemne a PAGOS REDEBAN por cualquier circunstancia derivada de dicha gestión y/o disposición.

## Anexo A

### Programa Agregador

Obligaciones Específicas de los Canales de Acceso

**EL COMERCIO PATROCINADO RECONOCE Y ACEPTA QUE LAS OBLIGACIONES ESPECÍFICAS INCORPORADAS EN ESTE ANEXO, SON COMPLEMENTARIAS Y ADICIONALES DE LAS OBLIGACIONES ESTABLECIDAS PARA EL COMERCIO PATROCINADO BAJO EL CONTRATO DE AFILIACIÓN.**

Aspecto	Link de Pagos	Equipos Móviles	Código QR
Uso del Canal de Acceso	(...)		
	(...)	(...)	(...)
Seguridad	(...)		
Fraudes y Reclamos	(...)		
Uso de Información	(...)		
Responsabilidad	(...)		
Condiciones Específicas del Canal de Acceso	-	<p><b>Cuando el Comercio Patrocinado compre un Equipo Móvil (ejemplo, un MiniDatáfono o un MiniPro):</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El Comercio Patrocinado podrá adquirir el Equipo Móvil directamente con PAGOS REDEBAN o con los terceros autorizados por PAGOS REDEBAN para la comercialización y distribución de los Equipos Móviles. Adquirir un Equipo Móvil implica una serie de responsabilidades en cabeza del Comercio Patrocinado.</li> <li>2. Los Equipos Móviles tienen una garantía de <b>seis (6) meses</b> a partir de la fecha de entrega del Equipo. Durante este plazo, PAGOS REDEBAN garantiza que los dispositivos están libres de defectos técnicos que no permitan su operación normal (software). De evidenciarse un defecto de</li> </ol>	-

		<p>fabricación durante este período, PAGOS REDEBAN realizará la evaluación técnica del defecto y de uso del Equipo Móvil. En caso de aplicar a garantía por daños irreparables por defecto de fabricación, PAGOS REDEBAN procederá a reemplazar el Equipo Móvil por uno igual o con la misma funcionalidad del adquirido inicialmente por el Comercio Patrocinado. La garantía no se extiende a los accesorios de los dispositivos.</p> <p>Para que no haya lugar a dudas, los defectos de fabricación no incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Daños originados por el Comercio Patrocinado, reparaciones estéticas y cosméticas (golpes, ralladuras, fisuras).</li> <li>➤ Daños originados por el Comercio Patrocinado en accesorios como adaptadores de corriente, cables de poder, cables de comunicación, Sim Card y baterías.</li> <li>➤ Daños causados por eventos de fuerza mayor o caso fortuito.</li> <li>➤ Daños por el uso indebido del Equipo Móvil.</li> <li>➤ Daños causados por el uso de químicos de limpieza como alcohol, amoníaco, cloro, u otros ingredientes activos que afecten al plástico, las pantallas u otros componentes de los Equipos Móviles.</li> <li>➤ El desgaste por uso normal de las piezas mecánicas, metálicas, eléctricas y plásticas de los Equipos Móviles.</li> <li>➤ Por exposiciones a niveles de humedad, viento, polvo, temperatura y sobrecarga eléctrica que excedan los niveles o condiciones indicados en la ficha técnica del Equipo Móvil.</li> <li>➤ Cuando el Equipo Móvil ha sido intervenido y/o reparado por un técnico, persona o centro de servicio no autorizado por PAGOS REDEBAN.</li> <li>➤ Hurtos y extravíos.</li> </ul> <p><b>3.</b> Ante un daño o defecto de los Equipos Móviles, el Comercio Patrocinado deberá comunicarse con PAGOS REDEBAN a las líneas de atención habilitadas, solicitando la evaluación y diagnóstico del daño del Equipo Móvil para establecer la cobertura aplicable.</p> <p><b>4.</b> PAGOS REDEBAN garantizará la funcionalidad del software o programa, definido por PAGOS REDEBAN, que se podrá instalar en el Equipo Móvil, para el procesamiento de Transacciones en el Canal de Acceso. PAGOS REDEBAN estará facultado en cualquier momento para modificar, actualizar y/o reemplazar el software o programa que permite el procesamiento de Transacciones.</p>	
--	--	--	--

		<p><b>5.</b> En caso de pérdida de la garantía por daños diferentes de defectos de fabricación (por ejemplo, ocasionados por mal uso del Equipo Móvil por parte del Comercio Patrocinado), o por expiración del período de garantía (6 meses contados a partir del día de la entrega del Equipo Móvil), el Comercio Patrocinado asumirá por su cuenta y riesgo, todos los costos de mantenimiento y repuestos que se requieran para el funcionamiento del Equipo Móvil. PAGOS REDEBAN podrá prestarle servicios de mantenimiento a los Equipos Móviles, para lo cual el Comercio Patrocinado deberá solicitarlos a PAGOS REDEBAN a través de los canales de atención habilitados y pagar las tarifas informadas por PAGOS REDEBAN por dichos servicios y/o repuestos de los Equipos Móviles.</p> <p><b>Cuando se presente un problema en la entrega de los Equipos Móviles imputable al Comercio Patrocinado, se seguirá el siguiente procedimiento:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1.</b> PAGOS REDEBAN podrá realizar hasta tres (3) intentos adicionales de entrega de los Equipos Móviles de manera directa y/o con la empresa de logística contratada.</li> <li><b>2.</b> De no lograrse la entrega conforme el punto 1 anterior, PAGOS REDEBAN procederá de la siguiente manera             <ol style="list-style-type: none"> <li><b>2.1.</b> Se realizarán hasta tres (3) intentos telefónicos de comunicación con el Comercio Patrocinado para nuevo agendamiento de entrega.</li> <li><b>2.2.</b> Se realizará envío de correo electrónico de confirmación de datos de entrega y fecha programada, en el que se le concederá al Comercio Patrocinado un plazo de tres (3) días hábiles para confirmar la recepción del correo electrónico.</li> <li><b>2.3.</b> Si agotados los anteriores puntos, PAGOS REDEBAN no logra comunicación/confirmación del Comercio Patrocinado, procederá a notificar a través de correo electrónico al Comercio Patrocinado el inicio del proceso de devolución de dinero, cancelación de entrega del Equipo Móvil y la consecuente desafiliación de PAGOS REDEBAN.</li> </ol> </li> </ol>	
--	--	--	--

----- Hasta aquí el texto de las secciones / anexos modificados -----