



CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE RECAUDACIÓN DE BANESCO BANCO UNIVERSAL C.A.

El **BANCO** ha decidido implementar las **CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE RECAUDACIÓN**, las cuales regirán la prestación del servicio de conformidad con lo establecido en las cláusulas que se indican a continuación:

CAPÍTULO I DISPOSICIONES PRELIMINARES

CLAUSULA PRIMERA: a los efectos de las presentes Condiciones Generales, los siguientes términos, tendrán el significado que aparece a continuación, pudiendo ser utilizados tanto en plural como singular, masculino o femenino según el contexto que aparezcan.

Archivo de Conciliación: Se refiere al archivo enviado por el **BANCO** a la **EMPRESA** con la regularidad acordada entre las Partes y tomando en cuenta las necesidades de la **EMPRESA**, contentivo de una relación de los pagos efectuados por los Clientes.

Archivos de Cheques Devueltos: Se refiere al archivo que podrá ser enviado por el **BANCO** a la **EMPRESA** con la regularidad acordada entre las Partes, contentiva de una relación de los cheques devueltos de otros bancos en relación con las transacciones efectuadas por los Clientes.

Canales de Recaudación: Se refiere a los distintos mecanismos de pago ofrecidos por el **BANCO** a los Clientes, a fin de que éstos, puedan efectuar el pago de los servicios efectuados por la **EMPRESA**, bien sea en dinero en efectivo, cheques del **BANCO**, transferencias, cheque de otros bancos, entre otros medios de pago que pudieran implementarse de tiempo en tiempo, y los cuales determinaran las Partes de mutuo acuerdo.

Cliente: Se refiere a cualquier persona natural o jurídica que sea usuaria de algún servicio prestado por la **EMPRESA** y realice el pago de dichos servicios o de las facturas emitidas por ésta, a través de cualquiera de las modalidades descritas en los Capítulos II, III, y IV de las presentes Condiciones Generales.

Cuenta Recaudadora y/o Financiera: Se refiere a la cuenta que mantenga la **EMPRESA** en el **BANCO**, en la cual serán acreditados los importes correspondientes a la recaudación. En caso que la **EMPRESA** decida establecer más de una Cuenta Recaudadora y/o Financiera, la **EMPRESA** podrá girar instrucciones al **BANCO** con relación a los importes y/o transacciones que deberán ser acreditados en cada una de las Cuentas Recaudadoras y/o Financieras. Todo de conformidad a lo establecido en la Planilla de Afiliación al Servicio de Recaudación.

Documentos que forman parte integrante de las presentes Condiciones Generales: Se refiere a los indicados a continuación y tienen plena vigencia entre las Partes a partir de la fecha de su suscripción: (i) Documentos de Visión y Reglas de Negocio; y, (ii) Planilla de Afiliación al Servicio de Recaudación.

Documentos de Visión y Reglas de Negocio: las especificaciones funcionales del servicio objeto de las presentes Condiciones Generales pueden estar conformadas por un compendio de documentos dependiendo de la modalidad del servicio. En el caso de los Servicios Recaudación en Batch, estarán



conformadas por el Documento de Reglas de Negocio; y, para el caso de los Servicios de los Servicios de Recaudación en Línea, estarán conformadas por el documento de Reglas de Negocio y el Documento de Mensajería. Para ambos casos, incluyen el Documento Ficha Control de Formas. Cualquier documento adicional podrá ser incorporado para ambas modalidades, previo acuerdo entre las Partes.

EI BANCO: Se refiere a Banesco Banco Universal C.A., plenamente identificado en el encabezado del presente Documento.

Ficha Control de Formas: Se refiere al documento en el cual se especifican todas las características correspondientes a las Plantillas, tales como su diseño, elaboración y distribución. Este documento forma parte integrante de los Documentos de Visión y Reglas de Negocio.

La EMPRESA: Cualquier persona jurídica que solicite el Servicio de Recaudación ofrecido por el **BANCO**, en los términos de las presentes Condiciones Generales.

Partes: Se refiere al **BANCO** y a la **EMPRESA** cuando actúan de manera conjunta.

Planillas: Se refiere a las distintas planillas a través de las cuales los Clientes de la **EMPRESA** podrán efectuar los pagos objeto de la recaudación, dependiendo de la modalidad escogida por la **EMPRESA**, dentro de las cuales se encuentran las siguientes: **(i)** Planillas de Pago: son aquellas elaboradas, ya sea por el **BANCO** o por la **EMPRESA**, que permitirán al Cliente de la **EMPRESA**, realizar depósitos en la cuenta de ésta, con motivo a la recaudación objeto del servicio. Dentro de ésta modalidad se encuentran: Planilla Genérica de Pago, es aquella elaborada y distribuida por el **BANCO** a sus Agencias, Planilla de Pago Personalizada, es aquella diseñada por el **BANCO**, en el entendido de su impresión y distribución, dependerá de lo acordado previamente por las Partes y Planilla Multibanco, es aquella elaborada y distribuida por la **EMPRESA**; **(ii)** factura emitida por la **EMPRESA** o Cuponera: en ambos son entregadas por la **EMPRESA** a sus Clientes, y que acreditan la realización de una venta o la prestación de un servicio por el importe reflejado en ellas. Las cuponeras podrán ser diseñadas por la **EMPRESA** o por el **BANCO**. En algunos casos estos instrumentos disponen de un área desprendible sobre la cual se valida el pago correspondiente; y, **(iii)** Planillas Electrónicas: es una planilla elaborada e impresa a través de medios electrónicos, en el cual se encuentra registrada la información del Cliente.

Servicio de Recaudación: Se refiere a las distintas modalidades del servicio que el **BANCO** pondrá a disposición de la **EMPRESA**, en los términos del Capítulo II, III y IV de las presentes Condiciones Generales.

CLÁUSULA SEGUNDA: Las presentes Condiciones Generales tienen por objeto, regular la prestación del Servicio de Recaudación, a través de las diversas modalidades que el **BANCO** pone a disposición de la **EMPRESA**, y las cuales se describen en los capítulos II y IV de presentes Condiciones Generales. Conforme a lo anterior, la **EMPRESA** deberá cumplir las formalidades exigidas por el **BANCO** con la finalidad que, los Clientes puedan efectuar el pago objeto de la recaudación. Asimismo, el **BANCO** se reserva el derecho de incorporar en el tiempo en tiempo otros canales y/o modalidades de recaudación, así como, fijar los términos condiciones y características de los mismos.



CAPITULO II

MODALIDADES DEL SERVICIO DE RECAUDACIÓN

CLÁUSULA TERCERA: El **BANCO** pone a disposición de la **EMPRESA**, las modalidades de Servicio de Recaudación que se indican a continuación: (i) Recaudación en Batch; y, (ii) Recaudación en Línea, dentro de esta modalidad de Servicio, los Clientes tendrán la opción de efectuar sus pagos a través de los siguientes Canales de recaudación:

Centro de Atención Telefónica y Servicio Automatizado de Atención Telefónica.

Internet Banking;

Taquilla Banesco;

Puntos de Venta Banesco (POS);

Cajeros Automáticos Banesco (ATM);

Otros Canales; se refiere aquellos canales que de tiempo en tiempo el **BANCO** pudiese desarrollar e instrumentar, en el entendido que su implementación están sujetas a la planeación que, en tal sentido desarrolle el **BANCO**, en función de sus recursos y posibilidades. En caso que, el **BANCO** desarrolle la plataforma para recibir pagos a través de otros canales, los mismos serán incorporados mediante documento separado de las presentes Condiciones Generales en los cuales se establecerán los procedimientos que regularán dichos canales de recaudación.

CAPITULO III

RECAUDACIÓN EN BATCH

CLÁUSULA CUARTA: Se refiere a la modalidad del Servicio de Recaudación en virtud de la cual los Clientes de la **EMPRESA**, podrán efectuar el pago de los servicios ofrecidos por éste a través de taquillas del **BANCO**, así como cualquier otro canal que el **BANCO** disponga para tal fin, exceptuando las taquillas externas, con la particularidad de no existir una conectividad en línea con la **EMPRESA**, en este caso, los pagos efectuados serán reflejados en los sistemas de la **EMPRESA** en forma diferida.

CLAUSULA QUINTA: En caso que resulte aplicable y tomando en cuenta las características particulares de la **EMPRESA** ésta se obliga a remitir al **BANCO** con la frecuencia que sea requerida, y por vía electrónica o cualquier otro medio que determinen las Partes, un archivo contentivo de la información necesaria relacionada con sus Clientes a los fines que el **BANCO** a través de una consulta al mismo, procederá a aceptar o no el pago efectuado por los Clientes de la Empresa. Es responsabilidad de la **EMPRESA** remitir el mencionado archivo actualizado, por lo tanto, el **BANCO** no será responsable por errores que puedan existir en la información relacionada con los Clientes y que conlleven a errores en la acreditación de los pagos que se efectúen.



CAPITULO IV RECAUDACIÓN EN LÍNEA

CLAUSULA SEXTA: Se refiere a la modalidad de Servicio de Recaudación que el **BANCO** pone a disposición de la **EMPRESA**, y que permite a sus Clientes realizar los pagos en línea, mediante los diferentes Canales convenidos por las Partes, los cuales se describen a continuación, sin perjuicio de los que puedan ser pactados en el futuro:

Centro de Atención Telefónica y Servicio Automatizado de Atención Telefónica: a través de este mecanismo los Clientes, podrán efectuar el pago de los servicios ofrecidos por la **EMPRESA**, con cargo a cualquier Cuenta Bancaria que aquel mantuviera en el **BANCO**.

Para efectuar el pago, el Cliente se comunicará vía telefónica con el **BANCO**. Si el Cliente decide proceder al pago, especificará tanto la deuda a ser pagada, como la Cuenta con cargo a la cual se efectuará el pago. El **BANCO** debitará de la Cuenta indicada por el Cliente el monto correspondiente, y será acreditado en la Cuenta Recaudadora y/o Financiera de la **EMPRESA**, en el horario y frecuencia establecido entre las Partes.

Internet Banking: a través de este mecanismo los Clientes de la **EMPRESA**, podrán efectuar el pago objeto de la recaudación a través de internet, ingresando en la página web del **BANCO**, introduciendo su usuario y clave respectiva. De proceder el Cliente a efectuar el pago, el sistema indicará los datos requeridos para procesar el pago, e indicará el número de Cuenta Bancaria a la cual se hará el cargo sin perjuicio de los medios de pago que puedan ser ofrecidos en un futuro.

Taquilla Bancaria: a través de este mecanismo los Clientes podrán efectuar el pago de los Servicios por la **EMPRESA**, en las Agencias o Sucursales del Banco, durante el horario de atención al público que tengan establecido a tales fines. El pago podrá ser efectuado a través de los instrumentos que sean acordados de mutuo acuerdo entre las Partes. lo cual será especificado en los Documentos de Visión y Reglas de Negocio el cual forma parte integrante de estas Condiciones Generales.

Puntos de Venta Banesco (POS): a través de este mecanismo los Clientes de la **EMPRESA**, podrán efectuar el pago objeto de la recaudación a través de aquellos comercios afiliados al **BANCO** y que poseen un Punto de Venta del **BANCO**. El Cliente de la **EMPRESA** que haga uso de esta modalidad deberá efectuar el pago en efectivo, sin perjuicio de cualquier otro medio de pago que pudiera ser implementado en el tiempo en tiempo por el **BANCO**, y lo cual determinaran las Partes de mutuo acuerdo. El Cliente de la **EMPRESA** recibe un comprobante de pago emitido por el Punto de Venta donde se especifica el resultado de la transacción.

Cajero Automático (ATM): respecto a la instrumentación del presente canal de recaudación, la misma estará sujeta a la planeación que en tal sentido desarrolle el **BANCO**.

PARÁGRAFO ÚNICO: Es entendido que estos Canales podrían en un futuro ser habilitados para la modalidad de Recaudación en Batch, así como para cualquier otra modalidad del Servicio de Recaudación que el **BANCO** llegare a implementar en un futuro.

CLAUSULA SÉPTIMA: Queda entendido que el **BANCO** sólo podrá enviar la transacción de pago a la



EMPRESA, posterior al débito efectuado en la Cuenta del Cliente. Es indispensable, para llevar a cabo éste proceso que existía comunicación en línea entre el **BANCO** y la **EMPRESA**, para el momento en que los Clientes, decidan efectuar los pagos correspondientes.

CAPITULO V DISPOSICIONES COMUNES

CLÁUSULA OCTAVA: La **EMPRESA** tendrá las siguientes obligaciones:

Informar a los Clientes, sobre la forma de utilización de los Servicios ofrecidos por el **BANCO** referidos a las modalidades a través de las cuales se efectuará el proceso de recaudación.

Pagar oportunamente al **BANCO** la contraprestación correspondiente por el Servicio de Recaudación ofrecido de conformidad con las presentes Condiciones Generales, y lo cual detallará en la Planilla de Afiliación al Servicio de Recaudación la cual forma parte integrante de éstas Condiciones Generales.

Cumplir con los plazos establecidos en la Cláusula Décima Tercera.

Orientar a los Clientes, en caso de dudas, sobre el procedimiento a seguir para la utilización de los Servicios ofrecidos por el **BANCO**, de conformidad con el presente documento.

Enviar en forma actualizada el archivo al cual hace referencia la Cláusula Quinta del presente documento.

Realizar las adecuaciones que sean necesarias para lograr la conectividad en línea con el **BANCO**.

CLÁUSULA NOVENA: De conformidad con las presentes Condiciones Generales el **BANCO** tendrá las siguientes obligaciones, una vez recibido el pago objeto de la recaudación por parte de los Clientes de la **EMPRESA**:

Registrar los pagos efectuados por los Clientes, a través de los sistemas instalados para tal fin; y, de conformidad con el canal de recaudación utilizado por cada Cliente.

Enviar a la **EMPRESA**, por vía electrónica un Archivo de Conciliación en los términos de la Cláusula Décima Tercera del presente documento, contentivo de la relación de los depósitos producto de la recaudación procesa diariamente, en el cual se evidencien las transacciones u operaciones realizadas, de conformidad con lo establecido en las presentes Condiciones Generales, en aquellos casos en los cuales las Partes acuerden el envío de dicho archivo.

Entregar a la **EMPRESA**, los documentos relacionados con la recaudación y los cuales se especificaran en los Documentos de Visión y Reglas de Negocio.

Acreditar en la Cuenta Recaudadora y/o Financiera de la **EMPRESA**, las cantidades recaudadas de conformidad con el esquema establecido por las Partes y lo cual se indicará en la Planilla de Afiliación al Servicio de Recaudación.

Orientar a los Clientes, en caso de dudas, sobre el procedimiento a seguir para la utilización de las modalidades de recaudación ofrecidas por el **BANCO**, en los términos del presente documento.

CLÁUSULA DÉCIMA: Los Clientes podrán efectuar los pagos, a través de diversas Planillas, dependiendo de la modalidad escogida por la **EMPRESA** y acordada de mutuo acuerdo entre las Partes, dentro de las cuales encontramos: (i) Planillas de Pago, dentro de ésta modalidad se encuentran: Planilla Genérica de Pago, Planilla de Pago Personalizada y Planilla Multibanco; (ii) Factura emitida por la **EMPRESA** o cuponera; y, (iii) Planillas Electrónicas. La **EMPRESA** al momento de afiliarse al Servicio de Recaudación en Batch, podrá solicitar al **BANCO** el diseño de la Planilla personalizada. La elaboración y distribución se realizará según acuerdo entre las Partes tomando en consideración las particularidades de la **EMPRESA**,

quien en caso de que resulte aplicable, deberá cancelar una contraprestación y los costos que se generen por la elaboración y distribución de la Planilla Personalizada, la cual se especificará en la Planilla de Afiliación al Servicio de Recaudación, la cual forma parte integrante de las presentes Condiciones Generales. En el caso de las Planillas Multibanco, la **EMPRESA** deberá asumir el proceso de diseño y elaboración, así como el proceso de distribución, todo lo cual será especificado en la Ficha Control de Formas.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA: Las Plantillas, a las cuales hace referencia la Cláusula anterior, constarán de un (1) original y de tantas copias como las Partes convengan, en cuyo caso el original será conservado por el **BANCO**, una copia será entregada en el momento del depósito al Cliente y el resto de resultar aplicable será entregada a la **EMPRESA**, de conformidad con lo convenido entre las Partes.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: Recibido el pago por el **BANCO**, éste lo registrará en el sistema y su acreditación en la Cuenta Recaudadora y/o Financiera de la **EMPRESA** se llevará a cabo bajo los términos establecidos en la Cláusula Décima Cuarta del presente documento y de conformidad con el mecanismo de pago utilizado por el Cliente. En caso de cheques de otros bancos, el monto se reflejará en diferido hasta que el importe del mismo, se haga efectivo, de no poderse hacer efectivo se considerará como no realizado el depósito, quedando el cheque a disposición de la **EMPRESA** en las oficinas del **BANCO**, en los términos y condiciones que acordarán las Partes lo cual será especificado en los Documentos de Visión y Reglas de Negocio.

La relación de los depósitos producto de la recaudación procesada diariamente será enviada al finalizar cada día a la **EMPRESA**, en un Archivo de conciliación o cualquier otro medio que las Partes acuerden, en el cual será reflejada la información necesaria definida por éstas, de conformidad con la Cláusula Décimo Tercera del presente documento. Si las Partes así lo acuerdan, se podrá enviar un archivo de cheques devueltos, el cual contendrá la información referente a los mismos y será elaborado siguiendo las especificaciones que acuerden las Partes, asimismo, su regularidad de envío será determinada por éstas. Las Partes definirán el proceso de entrega del físico de los Cheques Devueltos, en todo caso, podrán ser retirados por la **EMPRESA** en la agencia más cercana a su ubicación, designando para ello la persona debidamente autorizada para retirar los Cheques.

La **EMPRESA** deberá validar la acreditación de los montos reflejados en su Cuenta Recaudadora y/o Financiera, en los términos de la Cláusula Décimo Tercera de las presentes Condiciones Generales.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: En aquellos casos en los cuales las Partes acuerden el envío de un Archivo de Conciliación, de conformidad con la presente Cláusula, el **BANCO** procederá a su envío con la regularidad acordada por éstas de mutuo acuerdo y tomando en cuenta las necesidades de la **EMPRESA**, por vía electrónica o cualquier otro medio de transmisión aceptado por las Partes el cual contendrá una relación de los pagos objeto de la recaudación, reflejándose aquella información, que las Partes acuerden, de conformidad con las especificaciones contenidas en los Documentos de Visión y Reglas de Negocio. En caso de presentarse algún error en la transcripción, o cualquier otra circunstancia que dificulte su comprensión, la **EMPRESA** deberá informarlo al **BANCO** en un período de setenta y dos (72) horas contadas a partir de su recepción, a los fines de proceder a subsanar el error en un período de tiempo igual y contado a partir de la recepción por parte del **BANCO** de las observaciones de la **EMPRESA**. Transcurrido dicho lapso sin que **EL BANCO** haya recibido observaciones al Archivo de Conciliación, se tendrá por reconocido y aceptado por la **EMPRESA** sin que haya lugar a reclamo alguno contra el **BANCO**.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: La **EMPRESA** mantendrá una cuenta abierta en el **BANCO** en la cual serán acreditados los importes correspondientes a la recaudación objeto del presente documento. Una vez, recibido de los Clientes el pago objeto de la recaudación y dependiendo de la modalidad de recaudación, así como del instrumento de pago seleccionados por éstos, el **BANCO** acreditará los montos recaudados en la Cuenta designada por la **EMPRESA**, salvo en aquellos casos, que por motivos de fallas del sistema no pueden ser acreditados, caso en el cual, se procederá a la acreditación de los montos correspondientes tan pronto como sea solucionado el problema técnico. Asimismo, la **EMPRESA** autoriza al **BANCO** de manera expresa a debitar de la cuenta los importes que hayan sido objeto de reclamos por parte de los Clientes y se haya determinado su procedencia, en consecuencia el **BANCO** lo debitará de la cuenta de la **EMPRESA** y lo acreditará a la cuenta del Cliente.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: La **EMPRESA**, deberá cancelar oportunamente al **BANCO** una contraprestación por el Servicio de Recaudación, que será especificada en la Planilla de Afiliación del Servicio de Recaudación. La contraprestación será convenida entre las Partes y descontada o deducida de conformidad con lo establecido en la referida Planilla, en virtud de la utilización por parte de los Clientes de los diversos Canales de recaudación, y los cuales se establecen con la finalidad de facilitar el pago de los servicios prestados a éstos por la **EMPRESA**.

Los términos y condiciones, relacionados con la contraprestación por el Servicio de recaudación, contenidos en la Planilla de Afiliación de Recaudación, podrán ser modificados de mutuo acuerdo, en cualquier momento en atención al incremento que pueda producirse sobre el mismo. La **EMPRESA** autoriza al **BANCO** de manera expresa a debitar de la Cuenta Recaudadora y/o financiera o de cualquier otra cuenta bancaria que éste mantuviera en el **BANCO** y señalada expresamente en la Planilla de Afiliación al servicio de recaudación y con la periodicidad allí indicada, los montos correspondientes a la contraprestación, así como cualquier otro gasto o descuento aplicables, de ser el caso que pudieran generarse, débito éste autorizado expresamente por la **EMPRESA**.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: A la **EMPRESA** será a quien corresponda emitir factura o compromiso de pago correspondiente al servicio ofrecido por ésta y cancelado por el Cliente a través del Servicio de Recaudación, en este sentido, cualquier requerimiento del Cliente relacionado con la facturación deberá ser canalizado directamente con la **EMPRESA**, no siendo responsabilidad del **BANCO** el proceso asociado con la facturación.

CLÁUSULA DÉCIMA SEPTIMA: Ambas Partes, harán uso de sus procedimientos internos, manteniendo sus canales seguros a fin de evitar fraudes o uso indebido o irregular de los sistemas, así como de los medios a través de los cuales se podrá llevar a cabo el Servicio de Recaudación, por lo tanto, ambas Partes se comprometen a asumir las responsabilidades que correspondan a cada una de ellas, así como de los costos y pérdidas que estos generen. En caso que de las investigaciones llevadas a cabo se evidenciara que algún pago ha sido realizado de manera fraudulenta y esto haya sido comprobado, el **BANCO** procederá a reversar el pago debitando de la **EMPRESA** el monto correspondiente y procederá abonar dicho monto en la cuenta del cliente afectado. El **BANCO** informará tal situación a la **EMPRESA** para que esta proceda actualizar sus sistemas.

Asimismo, ambas Partes serán responsables de los sistemas o procesos que cada una de ellas implante para recabar los requerimientos de los Clientes, así como establecer medidas de seguridad eficaces para proteger la información de éstos.

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA: E l **BANCO** se reserva el derecho de suspender temporalmente o de manera diferida la prestación del Servicio de Recaudación, en caso de ser necesario, por razones de orden técnico, como mantenimiento del sistema, o por cualquier otro motivo que a juicio del **BANCO** haga necesaria o conveniente dicha suspensión temporal o definitiva, lo cual será notificado a la **EMPRESA**. Igualmente es entendido y así lo acepta la **EMPRESA** que el **BANCO** podrá suspender temporal o definitivamente el Servicio de Recaudación o limitar el mismo, cuando por razones de seguridad, el **BANCO** detecte que usuarios no autorizados intentan acceder al sistema, poniendo en peligro los intereses de la **EMPRESA**, de los Clientes o del **BANCO**.

CLÁSULA DÉCIMA NOVENA: Todos aquellos reclamos que pudiesen efectuar los Clientes a l **BANCO**, al constatar que se ha efectuado un debito errado, incorrecto o indebido en el producto financiero asociado al pago del servicio ofrecido por la **EMPRESA**, o en general relacionado con el proceso de recaudación, serán procesados directamente por el **BANCO**, en caso de tratarse de Clientes del **BANCO**, de conformidad con el procedimiento establecido por este a tales fines. Si el **BANCO**, determina que el reclamo es procedente, lo notificará por los medios que a bien tenga disponer, tanto al Cliente como a la **EMPRESA**, y procederá a debitar el monto correspondiente en la cuenta de la **EMPERESA**, monto que simultáneamente se acreditará en la Cuenta del Cliente. El **BANCO** notificará a la **EMPRESA** el débito efectuado, al día hábil bancario siguiente. Todos aquellos reclamos provenientes de Clientes de la **EMPRESA**, que no sean Clientes del **BANCO**, serán canalizados directamente por esta. Adicionalmente a lo señalado, cualquier reclamo que deba efectuar algún Cliente ya sea, por una eventual suspensión de los servicios u otra clase de inconvenientes relacionados con el objeto de las presentes Condiciones Generales, como podrían ser, la existencia de facturas con plazo de pago vencido, caídas de línea, inconsistencia de data, pagos no actualizados o cualquier otra causa, deberán ser tramitadas única y exclusivamente ante la **EMPRESA**, en su sede principal o cualquiera de sus oficinas comerciales, según sea el caso y de conformidad con sus propios procesos.

CLÁUSULA VIGÉSIMA: Las Partes de común acuerdo, establecerán los esquemas de comunicación a los fines de que el **BANCO**, a través de una consulta a una base de datos y tomando en cuenta las características particulares de la **EMPRESA**, proceda a aceptar o no el pago efectuado por los Clientes de la **EMPRESA**. Es responsabilidad de la **EMPRESA** remitir la respuesta de la consulta según los parámetros establecidos, por lo tanto, el **BANCO** no será responsable de errores que puedan existir en la información relacionada con los Clientes y que conlleven a errores en la acreditación de los pagos que se efectúen.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA: Cada una de las Partes, de manera independiente, ser responsable por el pago de sus propios Tributos, de conformidad con la normativa legal vigente.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA: Las Partes se comprometen a notificar a la otra de manera diligente, por escrito, vía electrónica o fax, cualquier tipo de problema técnico que pudiera detectarse en el funcionamiento del sistema, y que afecte la prestación del Servicio de Recaudación, de manera que en forma conjunta puedan tomarse las medidas pertinentes para restablecer en el menor tiempo posible la prestación del servicio.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA: Las Partes expresamente convienen en que toda la información proporcionada de conformidad con el presente documento, por cualquiera de ellas es confidencial y propiedad de la parte que la proporciona, por lo cual ambas Partes se obligan a no utilizarla para cualquier

propósito distinto a aquel en virtud del cual fue suministrada. Asimismo, convienen en no revelar ni proporcionar información alguna suministrada por la otra Parte a terceros, con la excepción de: **(i)** cualquier empresa relacionada que este obligada a mantener la confidencialidad de la información, **(ii)** empleados de ambas Partes, que se encuentren vinculados a la ejecución de los servicios que este contrato contempla, siempre y cuando dichos empleados estén obligados a mantener la confidencialidad de la información, y; **(iii)** aquellos terceros que actúen en calidad de agentes o subcontratistas de las Partes, en virtud de la prestación del Servicio objeto del presente contrato y dichos empleados estén obligados a mantener la confidencialidad de la información. En caso de que las circunstancias lo ameriten, será necesaria autorización expresa de aquella Parte a la cual pertenezca la información.

Ambas Partes acuerdan que, la información como confidencial, podrá ser divulgada, y no se considerara violación al deber de confidencialidad por parte del **BANCO**, en los siguientes supuestos: **(i)** Que el **BANCO** obtuvo la información de manera totalmente independiente si usar la información confidencial y sin violar este documento; **(ii)** la información ha sido recibida legalmente por el **BANCO** y sin restricciones de un tercero que tenga derecho a suministrar tal información confidencial ; **(iii)** la información ha pasado a ser de libre acceso al público sin violación de este convenio por cualquiera de las Partes; **(iv)** para el momento en que se reveló al **BANCO**, ésta ya la conocía y no estaba obligado a mantener la confidencialidad; y, **(v)** sea requerida al **BANCO** por cualquier autoridad administrativa o jurisdiccional competente para ello, entre las cuales, enumeramos de forma enunciativa y no taxativa: **a)** los Organismos Supervisores de los Bancos; **b)** Los Tribunales de la Republica; **c)** Los Auditores Externos autorizados en ejecución de una orden proveniente de un Organismo Administrativo o Judicial competente para ello, **d)** y en acatamiento del ordenamiento jurídico venezolano.

CLÁSULA VIGÉSIMA CUARTA: La **EMPRESA** autoriza expresamente al **BANCO** a utilizar su nombre para fines publicitarios durante el tiempo en que se encuentre afiliado al Servicio de Recaudación, sin que por ello la **EMPRESA**, deba recibir contraprestación alguna.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA: El **BANCO** no será responsable por el incumplimiento o retardo en el cumplimiento de las obligaciones previstas en las presentes Condiciones Generales, si tal incumplimiento o retardo proviene de una causa extraña, caso fortuito, fuerza mayor, hecho del príncipe o de un tercero, que no le sea imputable. Cuando ocurra una causa extraña no imputable, las Partes se reunirán para determinar sus efectos y acordar las acciones que emprenderán para disminuir o atenuar sus alcances. En consecuencia, el **BANCO** no se hace responsable por daños o perjuicios sufridos por la **EMPRESA**, o los clientes causados por la interrupción imprevista del servicio, por dificultades en el funcionamiento de los sistemas o por retardo en el tiempo de procesamiento de cualquier transacción, causadas por fallas técnicas, fallas en el servicio eléctrico, en el servicio telefónico, en el caso de fallas de interconexión en la red o por cualesquiera otra causas ajenas a la voluntad del **BANCO**, así como huelga de cualquier naturaleza, motines, guerra civil, terremoto y en general, cualquier acontecimiento que constituya caso fortuito o fuerza mayor.

CAPITULO VI

DISPOSICIONES FINALES

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA: Las disposiciones contenidas en las presentes Condiciones Generales regulan en forma general al Servicio de Recaudación ofrecido por el **BANCO**, pudiendo resultar aplicables en todo o en parte a la **EMPRESA**, todo lo cual será especificado tanto en los Documentos de Visión y Reglas de Negocio como en la Planilla de Afiliación al Servicio de Recaudación, según corresponda, los cuales contienen todas las especificaciones particulares del servicio aplicables a la **EMPRESA**, las cuales han sido convenidas y acordadas previamente entre las Partes.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉPTIMA: Si durante la vigencia de las presentes Condiciones Generales se produjeran cambios a nivel normativo que afecten el cumplimiento parcial o total de alguna o de todas las obligaciones asumidas por las Partes, esta situación deberá ser revisada y bajo ningún concepto constituirá incumplimiento de los referidos deberes derivados de las presentes condiciones generales.

CLÁUSULA VIGÉSIMA OCTAVA: Todas las notificaciones, citaciones, intimaciones o comunicación en general, que no se realicen por vía electrónica, sino por escrito, entre las Partes de conformidad con éstas Condiciones Generales, deberán efectuarse con acuse de recibo de la carta o por fax a las direcciones suministradas por las Partes en la Planilla de Afiliación al Servicio de recaudación.

Cualquier cambio que ocurra en las mencionadas direcciones, será comunicado a la otra Parte por escrito o por vía electrónica, las notificaciones, citaciones, intimaciones o comunicación en general, se entenderán recibidas por su destinatario en la fecha que indique el correspondiente acuse de recibo o el día hábil siguiente si se efectúan por fax.

CLÁUSULA VIGÉSIMA NOVENA: Las Partes convienen que en caso de modificación total o parcial de los términos y condiciones que regulan el Servicio de Recaudación, objeto de las presentes Condiciones Generales, el **BANCO** lo hará del conocimiento de la **EMPRESA** con una antelación mínima de un (01) mes, ya sea por cualquiera de los siguientes medios: **a)** Simple aviso colocado en un lugar visible en las oficinas del **BANCO**; **b)** Comunicación especial dirigida a la **EMPRESA**; **c)** Publicación en diarios de circulación nacional; **d)** Cualquier medio que el **BANCO** estime conveniente a tales fines. La correspondiente modificación entrará en vigencia una vez vencido el plazo antes mencionado. Asimismo, por cuanto el **BANCO** puede ofrecer a su clientela nuevos servicios adheridos a este contrato, la **EMPRESA** acepta que el **BANCO** le ofrezca sin requerimiento de su parte, tales servicios para su utilización o provecho; tal oferta podrá ser efectuada personalmente o bien a través de otros medios que transmitan a la **EMPRESA** las condiciones y modalidades de dichos servicios; se presume la adhesión de la **EMPRESA** por cualquier hecho de éste que implique la aceptación tácita de los mismos.

Una Vez que el **BANCO** proponga a la **EMPRESA** una modificación de estas Condiciones Generales, mediante cualquiera de los mecanismos previstos en las letras “a”, “b”, “c”, o “d” precedentes, la **EMPRESA** dispondrá de un plazo de diez (10) días hábiles para manifestarle a l **BANCO** sus objeciones a tal modificación, si fuere el caso, en cuyo evento el contrato entre la **EMPRESA** y el **BANCO** se dará por terminado. En cambio, si transcurriese este plazo sin que la **EMPRESA** manifestare al **BANCO** objeción alguna, se considerará que la **EMPRESA** está de acuerdo con la modificación propuesta por el **BANCO**, la



cual tendrá efectos a partir del vencimiento del plazo anteriormente estipulado. Además, el **BANCO** podrá divulgar la nueva versión del contrato por cualquier medio dispuesto por el **BANCO** para ello, incluyendo los medios electrónicos.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA: En cualquiera de los casos en que según lo contemplado en el documento el **BANCO** deba realizar alguna notificación a la **EMPRESA**, la misma podrá ser sustituida por publicación de la circunstancia, hecho o información de que se trate, mediante aviso en un diario de circulación nacional o por cualquier otro medio masivo de comunicación, en cuyo caso se tendrá por plenamente notificada la **EMPRESA** en la fecha de la publicación correspondiente.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMERA: Para todos los efectos derivados de las presentes Condiciones Generales, se elige como domicilio especial la ciudad de Caracas, a la jurisdicción de cuyos Tribunales se someterán las Partes, sin perjuicio de que el **BANCO** pueda ocurrir a cualquier otra jurisdicción competente de conformidad con la Ley.

Documento protocolizado ante el Registro Del Segundo Circuito Del Municipio Baruta del Estado Miranda en fecha quince (15) de julio de 2010, quedando inserto bajo el N° 47, Folio 302, Tomo 10, Protocolo de Transcripciones de ese año respectivamente.