

**ANEXO "C"**  
**Anexo de Herramienta de Comercios**

Convenio complementario al **CONTRATO DE AFILIACIÓN DE RECEPCIÓN DE PAGOS CON TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO DE FECHA** \_\_\_\_\_ o **afiliación(es) número(s)** \_\_\_\_\_ (en adelante **EL CONTRATO**), celebrado entre Banco Mercantil de Norte, SA, Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Banorte, a quien en lo sucesivo se le denominara "El Banco" y \_\_\_\_\_ a quien se le denominará "El Afiliado", quienes suscriben de conformidad este convenio, al tenor de las siguientes declaraciones y cláusulas:

**DECLARACIONES**

Ambas partes manifiestan que:

a. Se reconocen la capacidad y el carácter con que comparecen para la celebración de este convenio y que sus apoderados cuentan con las facultades para obligarlas en los términos del mismo, manifestando, bajo protesta de decir verdad, que sus poderes no les han sido revocados ni limitados a la fecha.

b. Que "El Afiliado" ha solicitado a "El Banco" adicionar al CONTRATO los servicios denominados **Herramienta de Comercios**, mediante los cuales "El Afiliado" podrá realizar consultas y generar reportes de sus transacciones así como revisar y atender peticiones de documentación para la aclaración de controversias con los clientes y/o Bancos emisores, sujetándose a las siguientes cláusulas:

**CLÁUSULAS**

**PRIMERA.- Objeto del servicio y proceso operativo:** El objeto del servicio **Herramienta de Comercios** (en adelante el Servicio) que proporcionará "El Banco" al Afiliado, consiste en una pagina de Internet la cual contiene diversos módulos con funcionalidades específicas y de los cuales el cliente esta de acuerdo en utilizar, para realizar la conciliación de operaciones, así como para la petición de pagarés.

DATOS GENERALES			
<b>Contacto Administrador</b>			
<b>Activación de Módulos</b> (marcar con una "X")	Conciliación de Transacciones	Petición de Pagarés	
<b>Contactos Adicionales para el Módulo de Petición de Pagarés</b>			

Módulo de Conciliación de Transacciones: Módulo mediante el cual "El Afiliado" podrá realizar consultas del estatus de sus transacciones estableciendo periodos y criterios de búsqueda, así como generar reportes de las consultas realizadas. "El Afiliado" podrá realizar consultas desde 3 (tres) días anteriores a la fecha en la que realiza la consulta y hasta 3 (tres) meses de histórico, o el histórico que en su momento le informe "El Banco", mediante los criterios de consulta ya definidos en el módulo de conciliación. Este módulo es un apoyo a la información con la que "El Afiliado" cuenta actualmente para su conciliación y administración de los pagos con tarjetas y aplica únicamente para la modalidad de Terminales por Internet y/o Comercio electrónico y las modalidades que posteriormente "El Banco" le informe. Módulo de Petición de Pagarés: Mediante este módulo "El Banco" tramitará la petición o solicitud de documentación o pagarés realizada por los Bancos emisores para "El Afiliado". "El Banco" solicitará a "El Afiliado" mediante un anuncio o petición en el Módulo de Petición de Pagarés, el(los) pagaré(s) o documentación soporte requerido(s) por los Bancos emisores derivado de alguna controversia. En dicho anuncio o petición "El Banco" le indicará a "El Afiliado" la siguiente información para identificar cada transacción:

- Afiliación
- Número de Tarjeta
- Importe
- Fecha de venta
- Numero de autorización de la transacción
- Referencia
- Folio del evento
- Otros

Esta información será únicamente para aclaraciones sobre las controversias presentadas por los tarjeta habientes y los contracargos derivados de los mismos.

**SEGUNDA.- Solicitud de pagarés:** "El Banco" podrá llevar a cabo la solicitud de pagarés a "El Afiliado" de forma diaria en un horario de las 8:00 am a las 12:00 p.m. "El Afiliado" tendrá que proporcionar el(los) pagaré(s) o documentación soporte solicitado(s) mediante el Módulo de Petición de Pagarés dentro de un periodo de 3 (tres) Días Hábiles Bancarios posteriores al día en que se realizó la solicitud por parte de "El Banco" o el periodo que este ultimo le indique. Para lo anterior "El Afiliado" se obliga a revisar diariamente el Módulo de Petición de Pagarés hasta las 12:00 p.m. para consultar si se le ha requerido o no algún pagaré o documentación soporte. Asimismo, en el debido caso de que se presentara alguna contingencia respecto a la

operación de esta herramienta, "El Banco" podrá hacer la solicitud de dichos pagares y/o documentación soporte vía correo electrónico, fax, telegrama u otros medios que considere convenientes en base a la información que se tenga registrada en la herramienta o en cualquier otro medio y que dicha información haya sido proporcionada por "El Afiliado" a "El Banco". Para el caso en que "El Afiliado" enviara el pagaré o documentación soporte por otros medios distintos a la herramienta, "El Afiliado" deberá de obtener por parte de "El Banco" un folio de confirmación de recepción. Para este caso de contingencia "El Afiliado" reconoce como medios de contacto los señalados en este documento dentro del recuadro de datos generales

Para responder a la solicitud de pagarés, "El Afiliado" deberá adjuntar en el Módulo de Petición de Pagarés, un archivo con la imagen del(los) pagaré(s) o documentación soporte solicitado(s) el cual deberá tener como nomenclatura el folio del evento y estar generado con extensión ".PDF" o ".DOC"

"El Banco" proporcionara al Afiliado el (los) identificador (es) de usuario y contraseña(s) que sean solicitados por este último para el acceso al Servicio mismos que "El Afiliado" deberá cambiar inmediatamente para su total control y administración, por lo que libera a "El Banco" de cualquier responsabilidad sobre el uso de su usuario y contraseña de el Servicio.

Las partes convienen en que la(s) identificación(es) y la(s) Contraseña(s), se consideraran para los efectos del artículo 52 de la Ley de Instituciones de Crédito, como los medios de identificación de "El Afiliado", que por conducto de su Administrador y/o los Usuarios Autorizados sean utilizados, los cuales en sustitución de la firma autógrafa los obligarán y producirán los mismos efectos que la Ley otorga a los documentos correspondientes y en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio, por lo que "El Afiliado" asume totalmente y desde este momento todas las obligaciones y responsabilidades inherentes o que resulten por el uso de los Dispositivos de Seguridad para el ejercicio de las funciones del Administrador, así como para la autorización, tramitación o ejecución de Operaciones y/o para la aceptación de los derechos y obligaciones derivados de los contratos que se firmen por el Servicio.

El Servicio contiene un módulo de administración de usuarios mediante el cual "El Afiliado" podrá asignar permisos y/o adicionar usuarios a cualquiera de sus empleados para que se realicen operaciones a través de el Servicio quedando el uso de este módulo y las operaciones realizadas por los usuarios bajo la total responsabilidad de "El Afiliado". Dentro de lo cual se incluye el mantener actualizados los datos correspondientes a los contactos, correos, teléfonos y altas y bajas de afiliaciones necesarios para la correcta operación de esta herramienta. Para tal efecto "El Afiliado" señala como su dirección de correo la informada en el recuadro de datos generales de este documento.

**TERCERA.- Cobertura del servicio:** Para efectos de tramitar cualquier petición de pagaré y/o documentación soporte así como realizar consultas de la información transaccional de "El Afiliado", el Servicio operará de la siguiente manera:

A) Módulo de Conciliación de Transacciones

1. La información consultada dentro del módulo es responsabilidad de "El Afiliado" debido a los usuarios y permisos que este último asigne a sus empleados.
2. "El Afiliado" podrá consultar información desde 3 (tres) días anteriores a la fecha en la que realiza la consulta, hasta 3 (tres) meses de histórico, o el periodo que en su momento le llegue a informar "El Banco".
3. Los criterios de consulta de información son los definidos en el mismo Módulo de Conciliación de Transacciones y que están disponibles para "El Afiliado".

B) Módulo de Petición de Pagarés

1. "El Afiliado" podrá y está de acuerdo en que se apliquen los contracargos a que hace referencia el CONTRATO por el concepto de "Documento no atendido" cuando este último no atienda o proporcione un pagaré o documentación soporte solicitado mediante el módulo de Petición de Pagarés.
2. Del mismo modo, en el debido caso de que la documentación soporte solicitada por "El Banco" a "El Afiliado" no sea suficiente para demostrar que las operaciones fueron realizadas por el tarjeta habiente, "El Afiliado" está de acuerdo en que se le apliquen los contracargos que se mencionan en el punto anterior.
3. "El Banco" se obliga a realizar la solicitud de pagarés mediante el Módulo de Petición de Pagarés en un horario de las 8:00 a.m. hasta las 12:00 p.m. "El Afiliado" se obliga a consultar diariamente dicho módulo y responder mediante el mismo módulo las solicitudes de pagarés y/o documentación soporte dentro de un periodo de 3 (tres) Días Hábiles Bancarios posteriores al día en que se realizó la solicitud por parte de "El Banco", o bien, el periodo máximo que en su momento le llegue a otorgar "El Banco".
4. Asimismo, en el debido caso de que se presentara alguna contingencia respecto a la operación de esta herramienta, se aplicarán las mismas condiciones señaladas en la cláusula segunda de este convenio.

El servicio y/o módulos seleccionados en el presente adendum, dentro del recuadro de datos generales, estará disponible para todas las afiliaciones operadas en el contrato y o definidas en el presente convenio.

**CUARTA.- Equipo, sistemas:** "El Afiliado" deberá contar con la infraestructura, equipos de cómputo y sistemas compatibles con el Servicio, a efecto de establecer la comunicación para el intercambio de información con "El Banco" a que hace referencia el presente instrumento.

Será a costo y responsabilidad de "El Afiliado" la obtención de los sistemas, equipo de cómputo e infraestructura mencionados en el párrafo anterior, así como el mantenimiento preventivo y correctivo para su adecuado funcionamiento, siendo los gastos que se eroguen a cargo de "El Afiliado", asimismo los insumos, gastos y costos necesarios para la operación del equipo y/o sistemas mencionados correrán por cuenta de "El Afiliado".

Adicionalmente a lo anterior, "El Afiliado" se obliga a solventar los costos de los enlaces de comunicación (telefónica, satelital, micro-ondas, óptica, etc.) y transmisión que se requieran para la operación del Servicio.

**QUINTA.- Reglas de operación:** El Manual e Instructivo será enviado en formato electrónico al correo electrónico señalado en el recuadro de datos generales como Contacto Administrador, constituyendo la firma de este convenio su formal recibo, "El Banco" podrá de tiempo en tiempo realizar modificaciones a dicho manual y deberá dar aviso a "El Afiliado" con anticipación a cada cambio. En el debido caso de que no sea localizado a "El Afiliado" mediante la dirección de correo señalada por el mismo, se realizarán los mejores esfuerzos en hacer llegar dicho manual por cualesquier otro medio de los señalados en la Cláusula Segunda.

**SEXTA.- Disponibilidad del servicio y modificaciones:** "El Banco" no será responsable si por caso fortuito o fuerza mayor, falla o interrupción de la comunicación, fallas en los medios automatizados o tecnológicos que sean empleados en la prestación del Servicio o en el computador central de "El Banco", ni por fallas en la conexión imputables a los proveedores del servicio de Internet, carencia en el suministro de energía o fallas en las

conexiones con otras entidades que formen parte del proceso o por cualquier otra causa, por las que "El Afiliado" no pueda utilizar el Servicio objeto de este documento.

"El Banco" podrá efectuar modificaciones al presente convenio, conforme se establece en el CONTRATO.

**SÉPTIMA.- Vigencia:** La vigencia del presente convenio, es por tiempo indefinido, "El Afiliado" o "El Banco" podrán terminarla en forma unilateral en cualquier momento, con una simple comunicación por escrito que se efectúe a contraparte, con 15 (quince) días de anticipación a la fecha de terminación. En caso de cancelación o terminación del CONTRATO, el Servicio a que hace referencia el presente convenio se tendrá por cancelado o terminado en forma automática, sin necesidad de requisito o trámite previo alguno.

**OCTAVA.- Subsistencia del contrato:** Salvo lo pactado en el presente convenio, el CONTRATO quedará vigente y subsistente en todos y cada uno de sus términos y condiciones, sin que exista voluntad de las Partes para renovarlo.

**NOVENA.- Novación:** Ambas Partes manifiestan que las cláusulas y definiciones consignadas en el Contrato de Afiliación y este Convenio, subsisten con toda su fuerza y valor legal para todos los efectos a que haya lugar y se comprometen con el presente Convenio, asimismo declaran haber leído y estar de acuerdo con los términos y condiciones de este instrumento, así como formalmente enterados del contenido del mismo firmándolo de absoluta conformidad al calce.

**BANCO MERCANTIL DEL NORTE, S.A.,  
INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE, GRUPO FINANCIERO BANORTE  
REPRESENTADO POR:**

\_\_\_\_\_  
APODERADO (NOMBRE Y FIRMA)

\_\_\_\_\_  
APODERADO (NOMBRE Y FIRMA)

**EL "AFILIADO"  
(REPRESENTADO POR:)**

\_\_\_\_\_  
(NOMBRE Y FIRMA DE APODERADO)