

Contrato de afiliación al sistema de pago con Tarjeta de Crédito o Débito que celebran por una parte, Banco Mercantil del Norte, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Banorte, denominado en lo sucesivo como Banorte, y por la otra parte la persona física o moral (Afiliado) cuyos datos se anotan en la sección de Datos Generales de este contrato, a quien se le denominará el Afiliado, quienes suscriben de conformidad este contrato, al tenor de las siguientes declaraciones y cláusulas:

## DECLARACIONES

- I. Declara Banorte que:
  - Es una sociedad anónima debidamente constituida conforme a la legislación mexicana y autorizada para operar como Institución de Banca Múltiple, siendo su R.F.C.: BMN-930209-927.
- II.- Declara el Afiliado que:
  - Sus datos generales son los que aparecen en la sección de Datos Generales de este contrato y que tratándose de persona moral se encuentra debidamente constituida conforme a la ley.
- III. Ambas Partes manifiestan que:
  - a. Se reconocen la capacidad y el carácter con que comparecen para la celebración de este contrato 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. Los servicios que Banorte le proporcionará al Afiliado en virtud del presente contrato, son un medio por el cual éste último podrá tener la posibilidad de que sus clientes le efectúen pagos con Tarjetas de Crédito o Débito sobre mercancías y/o servicios que adquieran en su(s) establecimiento(s), a través de punto de venta y sistemas automatizados de procesamiento de pagos.

## CLAUSULAS

Cláusula primera.- Definiciones y términos: Para los efectos del presente contrato, las Partes acuerdan someterse a lo estipulado en los siguientes conceptos, mismos que los obligarán conforme al significado que a continuación se les atribuye, ya sean utilizados en su acepción singular o plural, dentro de este contrato:

- a.- Banco Adquirente: Institución de crédito que hace posible la recepción y trámite de Transacciones con Tarjeta en establecimientos comerciales y/o de servicios, depositando los pagos derivados de dichas transacciones en la cuenta que al efecto sea abierta y/o determinada por el establecimiento dicha institución.
  - b.- Días Hábiles Bancarios: Serán los días en que las instituciones de crédito están autorizadas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores para ofrecer sus servicios al público en general, mediante calendario publicado en el Diario Oficial de la Federación.
  - c.- Contracargo.- Procedimiento mediante el cual, al ser procedente el reclamo de un tarjetahabiente que manifieste haber recibido un cargo en su Tarjeta de Crédito o Débito que no le corresponde, no fue debidamente autorizado por dicho tarjetahabiente o fue efectuado en contravención a establecido en este contrato, se reembolsan al tarjetahabiente las cantidades cargadas indebidamente a su tarjeta.
  - d.- Cuenta Concentradora: Cuenta(s) de cheques del Afiliado abierta con Banorte para efectuar los depósitos derivados de Transacciones con Tarjeta, así como para cargar las cantidades procedentes conforme se estipula en este contrato. La Cuenta Concentradora será la que se identifique al momento de cada afiliación.
  - e.- Emisor: Entidad que emite Tarjetas de Crédito y/o Débito en favor de sus clientes y mediante las cuales éstos pueden disponer, según sea el caso, de su línea de crédito o del saldo de su cuenta.
  - f.- Marcas de Tarjetas.- Son aquellas señales o distintivos exclusivos incluidos en Tarjetas de Crédito y Débito, que son generados por empresas que tienen acuerdos con los Emisores, cuya finalidad principal es que dichas tarjetas sean aceptadas por un mayor número de comercios, tanto a nacional como internacional. (ej. VISA, MASTERCARD, etc.).
  - g.- Número de Identificación Personal (NIP).- Es la contraseña confidencial y personal de identificación del tarjetahabiente que sustituye su firma autógrafa por una de carácter electrónico.
  - h.- Procesador de Tarjetas: Empresa autorizada por Banorte para la recepción y trámite de solicitudes de pagos con Tarjetas de Crédito y Débito derivadas de transacciones entre los titulares de dichas tarjetas y el Afiliado, otorgándose por conducto de dicha empresa las autorizaciones o rechazos de las solicitudes antes mencionadas.
  - i.- Software de Cargos Automáticos.- Programa de cómputo proporcionado o autorizado por Banorte al Afiliado, a través del cual se podrán tramitar Transacciones con Tarjeta efectuadas en el(los) establecimiento(s) del Afiliado, generándose, a través de dicho programa, archivos electrónicos de las transacciones realizadas, mismos que serán transmitidos al Procesador de Tarjetas para su autorización o rechazo y, en su caso, para la generación de la instrucción de depósito a la Cuenta Concentradora por el importe de las transacciones autorizadas.
  - j.- Tarjeta de Crédito: Elemento plástico que identifica y asocia al tarjetahabiente con el crédito que le fue otorgado por el Emisor y le permite disponer del mismo.
  - k.- Tarjeta de Débito: Elemento plástico que identifica y asocia al tarjetahabiente con su cuenta de depósito de dinero a la vista abierta con el Emisor y le permite efectuar disposiciones de fondos de la cuenta.
  - l.- Teclado Abierto: Procedimiento que permite al Afiliado teclear directamente en la TPV electrónica el número, código de seguridad, y fecha de vencimiento de Tarjetas de Crédito o Débito, sin que se requiera efectuar la lectura de la banda magnética de dichas tarjetas, lo anterior a efecto de obtener la autorización o rechazo de la transacción de pago por parte del Procesador de Tarjetas. (ej. ventas telefónicas, etc.).
  - m.- Terminal Punto de Venta (TPV): Dispositivo manual (transcriptoras) o electrónico utilizado para la generación del pagaré derivado de Transacciones con Tarjeta. El dispositivo electrónico servirá además para el trámite de autorizaciones y/o rechazos de dichas transacciones ante el Procesador de Tarjetas y, en su caso, para la generación de la instrucción de depósito a la Cuenta Concentradora por el importe de las transacciones autorizadas.
  - n.- Transacción con Tarjeta: Operación consistente en el procesamiento de toda solicitud de pago con cargo a Tarjeta de Crédito o Débito sobre mercancías y/o servicios ofrecidos por el Afiliado en su(s) establecimiento(s), sometiéndose dicha solicitud a la autorización o rechazo del Emisor por conducto del Procesador de Tarjetas.
  - o.- Transacción Fraudulenta.- Cada una de las Transacciones con Tarjeta u operaciones con Tarjeta de Crédito y/o Débito que se realizan o se pretenden efectuar sin la autorización o consentimiento del titular de la Tarjeta de Crédito o Débito, o que se recibieron, procesaron y/o efectuaron sin cumplir con las disposiciones, procedimientos y/o reglas establecidas en el presente contrato o con los procedimientos que le fueran indicados al Afiliado por separado.
  - p.- Venta Forzada.- Procedimiento que permite al Afiliado iniciar el trámite de un pago con Tarjeta de Crédito mediante autorización del Procesador de Tarjetas sin el uso de la TPV (vía voz o telefónicamente, etc.), para posteriormente procesarlo en TPV electrónica, tecleando el número de la tarjeta, su fecha de vencimiento y el número de autorización obtenido del Procesador de Tarjetas. En este procedimiento, se deberá conservar el pagaré firmado por el tarjetahabiente y, en el caso de TPV transcriptor, el pagaré firmado por el tarjetahabiente, debe conservarse junto con el pagaré sin firma emitido por la TPV electrónica.
- Cláusula segunda.- Objeto: Banorte proporcionará al Afiliado, dentro del territorio nacional, el servicio de Banco Adquirente mediante las siguientes modalidades, mismas que se activarán a solicitud del Afiliado, ya sea, en la sección de Datos Generales de este contrato, o mediante solicitud por escrito que deberá ser autorizada por Banorte:
- I.- Mediante el uso de las TPV e Inter-Redes/Multinet
  - II.- Mediante el uso del Software de Cargos Automáticos

El Afiliado se obliga a aceptar todos los pagos efectuados con Tarjetas de Crédito, Débito, o ambas, operadas en el territorio nacional, en cualquiera de las dos modalidades antes mencionadas, pudiendo optar por sólo aceptar Tarjetas de Crédito o Tarjetas de Débito, o ambos tipos de tarjetas, conforme a lo que decida el Afiliado en la operación de servicio, siempre y cuando dichas tarjetas sean autorizadas por Banorte al momento de la transacción.

Los servicios mencionados en esta cláusula, solamente estarán disponibles para el establecimiento autorizado cuyo domicilio se consigna en la sección de Datos Generales de este contrato, sin embargo, Banorte podrá autorizar al Afiliado incluir otros establecimientos, siempre y cuando le sean propios y operen bajo el mismo nombre comercial, denominación social o como sucursales del establecimiento autorizado. El Afiliado solicitará las autorizaciones para la adición de establecimientos, mediante formato que le proporcione Banorte, conforme al anexo "B" de este contrato, quedando sujetas dichas solicitudes a la autorización o rechazo por parte de Banorte.

Banorte podrá autorizar al Afiliado para que en su(s) establecimiento(s) autorizado(s) pueda realizar Transacciones con Tarjeta operadas en Dólares de los Estados Unidos de América (en adelante Dólares), para lo cual el Afiliado tendrá que:

- i.- Para poder realizar este tipo de transacciones, Banorte le asignará un número de afiliación para operar en Dólares por cada establecimiento autorizado.
- ii.- El Afiliado deberá tener una Cuenta Concentradora denominada en Dólares con Banorte la cual está definida en el apartado de Datos Generales de este contrato.
- iii.- El Afiliado deberá mantener en todo momento la afiliación en Moneda Nacional para poder mantener la afiliación en Dólares.

En el caso de Transacciones Fraudulentas en sus operaciones en Dólares, el Afiliado se compromete a lo establecido en el presente contrato, o que se detecte que alguna de estas operaciones se aparten de los términos del mismo, Banorte podrá cancelar en cualquier momento las afiliaciones, sin mediar aviso, ni comunicación previa.

Cláusula tercera.- Operación de servicios: En la operación de las modalidades de servicio objeto de este contrato, las Partes se sujetan a lo siguiente:

I.- Mediante el uso de las TPV e Inter- Redes/Multinet:

Las Transacciones con Tarjeta se tramitarán mediante las TPV o por medio de sistemas Inter- Redes/Multinet, siendo esto último aquellas TPV electrónicas y/o dispositivos similares o conexos incorporados a cajas registradoras en el(los) establecimiento(s) del Afiliado.

En toda Transacción con Tarjeta autorizada por el Procesador de Tarjetas, el Afiliado deberá generar un pagaré por medio de las TPV o sistemas Inter- Redes/Multinet, cuyos derechos incorporados corresponderán al Emisor de las tarjetas respectivas. Los formatos de pagarés serán proporcionados por Banorte al Afiliado, o bien, éste último podrá utilizar formatos de pagarés que él mismo adquiera a su riesgo y costo, siempre y cuando dichos formatos estén autorizados previamente por Banorte.

El Afiliado deberá cerciorarse que los pagarés generados en las transacciones, según se menciona en el párrafo anterior, contengan en forma legible, por lo menos, lo siguiente: i) la fecha de la transacción, ii) la descripción de las mercancías y/o servicios pagados por el tarjetahabiente, iii) el importe de la transacción, iv) el nombre o denominación del Afiliado, v) el número de la tarjeta con la cual se efectúe el pago, vi) la clave de autorización del Procesador de Tarjetas, vii) la firma del titular de la tarjeta, viii) número de afiliación asignado por Banorte. El Afiliado entregará al tarjetahabiente copia del pagaré que ampare la transacción respectiva o un comprobante que contenga al menos los requisitos mencionados en este párrafo.

Adicionalmente a lo dispuesto anteriormente, el Afiliado deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Asegurarse que en los pagarés antes referidos y en sus copias debidamente impresas todos sus datos, así como que dichos documentos no presenten alteraciones o modificaciones y que la firma corresponda a la del titular de la tarjeta con la cual se efectúe el pago.
- b) En el caso de TPV electrónica o sistemas Inter- Redes/Multinet, se deberá obtener la autorización o rechazo de la transacción ante el Procesador de Tarjetas por medio de dichos dispositivos.
- c) Cuando el pago con Tarjeta de Crédito no pueda tramitarse mediante TPV electrónica o sistemas Inter-Redes/Multinet, deberá efectuar su trámite en TPV manual, debiendo solicitar telefónicamente al Procesador de Tarjetas la autorización y clave de la transacción, anotando en el pagaré dicha clave.

d) En el caso de Tarjeta de Débito, sólo podrá realizar el trámite a través de TPV electrónica y de los sistemas Inter- Redes/Multinet. El Afiliado solamente podrá obtener autorización telefónica del Procesador de Tarjetas, siempre y cuando éste último sea autorizado por el Emisor correspondiente.

Las Transacciones con Tarjeta de Débito podrán también ser efectuadas en el NIP del tarjetahabiente, que deberá ser tecleado directamente por éste en tablero numérico (PIN PAD) de la TPV electrónica o de los sistemas Inter-Redes/Multinet.

En caso de que Banorte proporcione al Afiliado TPV transcriptoras y electrónicas, éste último podrá efectuar operaciones mediante procedimientos de Venta Forzada. En este procedimiento queda excluido el uso de Tarjeta de Débito.

Para que el Afiliado pueda efectuar operaciones mediante procedimiento de Teclado Abierto y/o Venta Forzada, deberá obtener autorización previa y por escrito de Banorte, asumiendo el Afiliado cualquier responsabilidad derivada de dichas operaciones, asimismo deberá cubrirle a Banorte los gastos, costos o cualesquiera otro desembolso que se genere por tales operaciones o reclamaciones y/o controversias que se susciten en consecuencia de las mismas.

Tratándose de operaciones a través de TPV transcriptoras, el Afiliado deberá entregar a Banorte los pagarés denominados en Moneda Nacional, resultantes de las transacciones, a efecto de que se efectúe el depósito correspondiente, asimismo en el caso de operaciones mediante TPV electrónica y sistemas Inter- Redes/Multinet, el depósito se tramitará directamente a través de dichos dispositivos, sin embargo, en este último caso, el Afiliado deberá conservar los pagarés por un período mínimo de un año contado a partir de la fecha de su suscripción. Los depósitos mencionados en este párrafo se efectuarán en los términos de cláusula cuarta siguiente.

Banorte se reserva el derecho de rechazar las Transacciones con Tarjeta o de efectuar los depósitos derivados de ellas, en el caso de que dichas transacciones o depósitos y/o los pagarés que se les deriven, no reúnan las características o requisitos establecidos en los párrafos anteriores.

El Afiliado deberá conservar con el carácter de depositario, sin derecho a retribución alguna, los pagarés originales derivados de las Transacciones con Tarjeta, por lo que será su responsabilidad resolver cualquier reclamación o controversia que se derive del extravío, robo, pérdida, deterioro, mutilación o destrucción parcial o total de tales documentos, así como el pago de los daños y perjuicios causados por tales motivos y/o el pago de los gastos y costas por procedimientos de reivindicación, oposición, cancelación, pago, reposición o restitución a que se refiere la Ley de Títulos y Operaciones de Crédito, lo anterior con independencia de las obligaciones y responsabilidades del Afiliado estipuladas en este contrato con respecto a los referidos documentos.

El Afiliado pagará a Banorte, como pena convencional, el importe total de los pagarés derivados de Transacciones con Tarjeta que Banorte solicite al Afiliado y éste no se los entregue dentro de los 3-tres Días Hábiles Bancarios siguientes al de su solicitud, inclusive aquellos pagarés del último año de operación que solicite Banorte al Afiliado al término de este contrato. El pago referido en este párrafo lo deberá realizar el Afiliado a Banorte, el día siguiente en que venza el plazo de 3-tres días antes mencionado.

II.- Mediante el uso del Software de Cargos Automáticos:

Las Transacciones con Tarjeta se podrán efectuar sin necesidad de que se exhiban las referidas tarjetas y sin la suscripción de pagarés por parte del tarjetahabiente, siempre y cuando exista autorización por escrito por parte del Afiliado de realizar cargos a su Tarjeta de Crédito o Débito.

El Afiliado deberá procesar las transacciones antes mencionadas mediante el Software de Cargos Automáticos, el cual deberá estar instalado en un equipo de cómputo propiedad y/o en uso del Afiliado, mismo equipo que deberá cumplir con los requerimientos exigidos por Banorte para la instalación de dicho software. El Afiliado recabará en todas las Transacciones con Tarjeta la autorización o rechazo del Procesador de Tarjetas.

Banorte se reserva el derecho de rechazar las Transacciones con Tarjeta o de efectuar los depósitos derivados de ellas, en el caso de que dichas transacciones o depósitos, no reúnan las características o requisitos establecidos en los párrafos anteriores.

Cláusula cuarta. - Depósitos: Banorte depositará en la Cuenta Concentradora el importe de las Transacciones con Tarjeta autorizadas, en los términos de este contrato, conforme a lo siguiente:

a) Cuando sean tramitadas a través de TPV electrónicas o sistemas Redes/Multinet, los depósitos se efectuarán al día hábil bancario siguiente en que el Afiliado efectúe la totalización de transacciones del día o días de operación y genere a través de estos dispositivos el correspondiente trámite de depósito o cierre de lote, mismo cierre que deberá hacerlo hasta antes de las 22:00 horas, horario centro de la República, para que proceda el depósito al día siguiente según se pacta anteriormente, en el entendido que las transacciones que fueren recibidas después de dicho cierre y antes de las 22:00 horas o recibidas después de las 22:00 horas, se depositarán al siguiente día hábil bancario en que sea tramitado su depósito.

b) Cuando sean tramitadas por TPV transcriptor, el depósito se efectuará a los 2 dos Días Hábiles Bancarios siguientes a la fecha en que el Afiliado entregue a Banorte los pagarés derivados de las transacciones, en el entendido de que el Afiliado se obliga a entregar a Banorte dichos pagarés en un plazo no mayor de 15 (quince) días naturales siguientes a la fecha de su suscripción, en caso de incumplimiento del Afiliado, Banorte no tendrá la obligación de recibir los pagarés extemporáneos, ni de efectuar el depósito de tales documentos. Banorte se reserva el derecho de recibir los pagarés después del plazo mencionado en este inciso y gestionar la autorización por parte del Emisor correspondiente para que, en caso de ser otorgada dicha autorización, se realice el depósito en la Cuenta Concentradora a los 2 Días Hábiles Bancarios siguientes a la fecha en que Banorte reciba el importe de tales operaciones, en caso de rechazo no procederá el depósito respectivo, asimismo Banorte se reserva el derecho de cargar a la Cuenta Concentradora el importe de Transacciones con Tarjetas que no hubiera abonado en forma anticipada a la referida autorización y que finalmente fueran rechazadas.

c) Cuando sean tramitadas mediante el Software de Cargos Automáticos, todas las transacciones autorizadas por el Procesador de Tarjetas en un día de operación y antes de las 16:00 horas, horario centro de la República, se depositarán al día hábil bancario siguiente de su autorización, después de esa hora se depositarán a los 2 -dos Días Hábiles Bancarios siguientes al que fueren autorizadas.

No obstante lo anterior, Banorte se reserva el derecho de acreditar depósitos que considere sean o pudieran ser Transacciones Fraudulentas.

El Afiliado tendrá un plazo de hasta 25 -veinticinco días calendario, para efectuar cualquier aclaración y/o reclamación con respecto a los depósitos derivados de las Transacciones con Tarjeta, transcurrido dicho plazo se entenderá que está de acuerdo con los depósitos efectuados. El plazo antes mencionado se contará a partir del depósito derivado de cada Transacción.

Cláusula quinta.- Equipo, sistemas y cambio de giro comercial : En el caso de las TPV y Software de Cargos Automáticos, Banorte proporcionará al Afiliado dicho equipo y sistemas para que sean utilizados exclusivamente en el(los) establecimiento(s) afiliado(s) y para los fines del presente contrato. El equipo y sistemas antes mencionados serán detallados en el o los recibos que Banorte recabe al momento de su entrega e instalación, recibos que debidamente firmados por el Afiliado, sus dependientes y/o empleados, se agregarán al presente contrato como parte del mismo y obligarán al Afiliado, sin derecho de retribución alguna, a la custodia y conservación de los referidos equipos y/o sistemas, que deberán devolverse por el Afiliado a Banorte, al día hábil bancario siguiente en que éste último se lo solicite.

Los gastos y costos por el uso y conservación del equipo y sistemas mencionados anteriormente correrán por cuenta del Afiliado.

El Afiliado se obliga pagar a Banorte el costo de reposición o reparación del equipo y sistemas antes mencionados, aún siendo que la pérdida o daño sea por caso fortuito. El importe a pagar antes mencionado, será el que en su momento sea determinado por la compañía de seguros o proveedor autorizado por Banorte, estando de acuerdo el Afiliado en sujetarse al dictamen que dicha compañía o proveedor realice, en la inteligencia de que el Afiliado deberá pagar a Banorte los costos de dicho dictamen.

En el caso de los sistemas Inter- Redes/Multinet, el Afiliado deberá contar con dichos sistemas y con toda la infraestructura necesaria para efectuar las Transacciones con Tarjeta en el(los) establecimiento(s) afiliado(s), mismos sistemas que deberán estar conectados a un equipo central de cómputo del Afiliado con la funcionalidad necesaria para poder efectuar el enlace con el Procesador de Tarjetas. Será a costo y responsabilidad del Afiliado la obtención de los sistemas e infraestructura mencionados en este párrafo, así como el mantenimiento preventivo y correctivo para su adecuado funcionamiento, siendo los gastos que se eroguen a cargo del Afiliado, asimismo los insumos necesarios para la operación del equipo y/o sistemas mencionados correrán por cuenta del Afiliado.

El Afiliado se obliga para el caso de TPV electrónica, Inter-Redes/Multinet y Software de Cargos Automáticos, a lo siguiente: 1. Suministrar a su costo la energía eléctrica necesaria para operación del equipo y sistemas mencionados, 2. Proporcionar y solventar los costos de los enlaces de comunicación telefónica y transmisión que se requieran para la operación de tales equipos.

El Afiliado se obliga a notificar de inmediato a las autoridades competentes el robo y/o daño causado al equipo y/o sistemas antes mencionados, así como comunicar a Banorte por escrito de tal evento, dentro de los tres días siguientes de ocurrido el suceso.

En caso de requerir un cambio de domicilio del equipo y sistemas antes referidos, el Afiliado deberá obtener la autorización de Banorte. Todos los gastos por cambio de domicilio y reinstalaciones serán cubiertos por el Afiliado.

Cláusula sexta.- Disposiciones y reglas operativas En la operación de los servicios objeto del presente contrato, el Afiliado, sus dependientes, empleados y terceros involucrados en recibir pagos en su(s) establecimiento(s) se sujetarán, adicionalmente a lo estipulado en el presente contrato, a las siguientes disposiciones:

- a) Manual e instructivo que Banorte entrega a la firma del presente contrato.
- b) Reglas emitidas o las que en el futuro se generen por las empresas propietarias de Marcas de Tarjetas.
- c) Reglamentos operativos interbancarios.
- d) Convenios y/o acuerdos que se encuentren celebrados o que en un futuro celebren las Instituciones de Crédito y los relativos a procesadores de tarjetas y/o proveedores de servicios.

Las reglas y convenios mencionados en los incisos b), c) y d) anteriores, serán del conocimiento del Afiliado mediante capacitación que Banorte le efectúe previa y durante la operación de los servicios objeto de este contrato y estarán en todo momento a disposición del Afiliado, dentro de las horas y Días Hábiles Bancarios, en las sucursales de Banorte.

Cláusula séptima.- Comisiones, Cuenta Concentradora y cargos : El Afiliado pagará a Banorte, por los servicios objeto del presente contrato, los conceptos especificados en el "Formulario de Comisiones y Tarifas" de Banorte que, firmado por el Afiliado, formará parte integrante del presente contrato como su anexo "A". La comisión por transacción aplicará por cada una de las Transacciones con Tarjeta, debiendo efectuarse el pago, el día del depósito de la transacción o al día siguiente de su rechazo por parte del Procesador de Tarjetas.

Así mismo, el Afiliado se obliga a pagar a Banorte por concepto de uso de la TPV proporcionada, la cantidad que Banorte le indique previamente al momento de su entrega.

El Afiliado se obliga a mantener el saldo promedio diario especificado en el "Formulario de Comisiones y Tarifas", tomando como base para dicho cálculo, la suma de todos los saldos promedio diarios de las cuentas de cheques que mantenga con Banorte, si el Afiliado no cumple con esta obligación, pagará a Banorte la cantidad especificada en el formulario antes mencionado. Así mismo, el Afiliado se obliga a un mínimo de facturación (Transacciones con Tarjeta) mensual especificado en el "Formulario de Comisiones y Tarifas", si el Afiliado no cumple con esta obligación, pagará a Banorte la cantidad especificada en el formulario antes mencionado, esta obligación de facturación mínima quedará sin efecto siempre y cuando el Afiliado mantenga el doble del saldo promedio diario antes referido en su patrimonio.

Toda obligación de pago a cargo del Afiliado y a favor de Banorte, en términos de este contrato, deberá pagarse de inmediato al momento de volverse exigible su cumplimiento o de lo contrario el importe adeudado causará intereses moratorios por cada día que se transcurra en mora y hasta la fecha de su pago total, a la tasa anual que resulte de sumar 10 puntos a la Tasa de Interés Interbancario de Equilibrio (TIIE), dada a conocer por el Banco de México, a plazo de 28 días, o el plazo que sustituya a éste, que se encuentre vigente para cada día en que se devenguen los intereses moratorios. Dichos intereses se calcularán sobre la base de 360 y se aplicarán sobre saldos insolutos por cada día de incumplimiento.

El Afiliado autoriza a Banorte para cargar, en la Cuenta Concentradora o en la cualquier otra cuenta que tenga con Banorte, los siguientes conceptos:

- i) El importe de cualquier cantidad adeudada según el mencionado "Formulario de Comisiones y Tarifas".
- ii) El importe de las fianzas contratadas por Banorte por cuenta del Afiliado.

- iii) El importe de las penas convencionales estipulada en este contrato.
- iv) El importe de las transacciones depositadas en exceso por errores de Banorte
- v) El importe de cualquier Contracargo y de los depósitos derivados de Transacciones Fraudulentas, inclusive aquellos depósitos en donde hubiere indicios de que se deriven de posibles Transacciones Fraudulentas
- vi) Cualquier otra cantidad que sea exigible en términos del presente contrato y/o de la Ley.

Lo anterior, en la inteligencia de que Banorte queda facultado más no obligado a efectuar dichos cargos, por lo que el Afiliado no queda eximido del pago hasta que Banorte reciba íntegramente el total de las cantidades adeudadas.

**Cláusula octava.-** Disponibilidad del servicio y límite en importe de transacciones: Los servicios objeto del presente contrato estarán sujetos a las disponibilidades y capacidad operativa de Banorte para la prestación de los mismos, por lo que éste último no será responsable si por caso fortuito o fuerza mayor, fallas de sus sistemas y/o equipos o por cualquier otra causa no se pudiere hacer uso de los servicios objeto de este contrato. El Afiliado exenta de cualquier responsabilidad a Banorte por lo que se derive directa o indirectamente por la falta de prestación de servicios según se refiere anteriormente.

Banorte podrá restringir en cualquier momento el horario para la autorización de Transacciones con Tarjeta de Crédito o Débito.

El Afiliado deberá fijar un límite máximo por Transacción con Tarjeta de Crédito o Débito, quedando entendido que Banorte queda autorizado para modificar en cualquier tiempo el límite establecido y/o para rechazar las Transacciones con Tarjeta de Crédito o Débito que excedan de dicho límite o bien, para no acreditarlas a la Cuenta Concentradora.

**Cláusula novena.-** Banco Adquirente único: Durante la vigencia del presente contrato, el Afiliado únicamente deberá tener como Banco Adquirente a Banorte. El Afiliado sólo podrá depositar el producto de las Transacciones con Tarjeta en la Cuenta Concentradora.

**Cláusula décima.-** Transacciones Fraudulentas y Contracargos: El Afiliado deberá apegarse a lo establecido en este contrato para el procesamiento de las Transacciones con Tarjeta, por lo que se abstendrá de efectuar Transacciones Fraudulentas o transacciones en donde hubiere indicios de que se pudiera incurrir en Transacciones Fraudulentas. El Afiliado tendrá la obligación de establecer las medidas pertinentes para que sus dependientes, empleados o terceros involucrados en recibir pagos en su(s) establecimiento(s) afiliado(s), se abstengan de efectuar las transacciones antes mencionadas.

El Afiliado pagará a Banorte, como pena convencional, el importe total de los pagarés y/o de las operaciones derivadas de Transacciones Fraudulentas, asimismo el Afiliado deberá resarcir los daños y/o perjuicios que su pudieran causar a los titulares de las tarjetas de Crédito y/o Débito, a los Bancos Emisores y a las empresas generadoras de Marcas de Tarjeta por incurrir en alguna Transacción Fraudulenta, independientemente de cualquier otra responsabilidad que le resulte al Afiliado, sus dependientes, empleados o cualesquier tercero por ocasionar o tramitar tales transacciones.

Será obligación del Afiliado reembolsar al titular de la Tarjeta de Crédito o Débito las cantidades derivadas de los Contracargos, en el entendido que este reembolso se efectuará una vez que Banorte determine la procedencia del Contracargo y/o sea exigido el pago por el Emisor correspondiente.

El Afiliado deberá aportarle a Banorte, dentro de los 3-tres Días Hábiles Bancarios siguientes a que éste último se lo solicite, todos los documentos necesarios para demostrar que el tarjetahabiente autorizó la transacción y/o recibió de conformidad el producto o servicio pagado, demostrado lo anterior a satisfacción de Banorte, éste reembolsará al Afiliado el importe de los Contracargos no procedentes, sin que dichas cantidades generen intereses a favor del Afiliado. En caso de que a Banorte no se le sean proporcionados, dentro del plazo indicado, los documentos mencionados en este párrafo, serán procedentes los Contracargos tramitados y se reembolsarán al tarjetahabiente los importes reclamados.

El Afiliado deberá obtener clave de confirmación de recibido por parte de Banorte, sobre los documentos mencionados en el párrafo anterior, sin importar el medio por el cual fueran enviados, sin dicha clave se considerará que el Afiliado no envió los documentos solicitados.

El Afiliado responderá, en los términos de este contrato, por las Transacciones Fraudulentas y/o Contracargos por lo menos hasta los 180

(ciento ochenta) días calendario, siguientes a la fecha de terminación del presente contrato.

El Afiliado autoriza expresamente a Banorte para que éste último pueda retener en la Cuenta Concentradora, cuando menos un importe igual al 15%- quince por ciento del total de sus Transacciones con Tarjeta de Crédito y/o Débito tramitadas dentro de los 6- seis meses anteriores a la fecha en que se efectúe dicha retención o dentro de los seis meses anteriores a la terminación de este contrato, en el entendido que esta autorización durará por todo el tiempo de vigencia del presente contrato y hasta por 180-ciento ochenta días calendario, posteriores a su terminación. El Afiliado está de acuerdo en que no podrá disponer de los fondos mencionados en este párrafo, sino hasta en tanto hubieren transcurrido 180 días contados a partir de la fecha de la retención o de la fecha de terminación de este contrato, en la inteligencia de que los fondos retenidos no generarán intereses a favor del Afiliado.

**Cláusula décima primera .-** Causas generadoras de Transacciones Fraudulentas: Las siguientes operaciones, actos y/o hechos serán considerados Transacciones Fraudulentas:

1. Pagos hechos con Tarjeta de Crédito y/ o Débito cuya vigencia se encuentre vencida o la misma sea inválida.
2. Transacciones con Tarjeta efectuadas sin la firma del titular de la tarjeta en el pagaré respectivo, o que la firma sea diferente a la que aparece en la tarjeta, o se detecte cualquier alteración en los datos del pagaré, o Transacciones con Tarjeta que fueron efectuadas sin la autorización o consentimiento del titular de la tarjeta.
3. Transacciones con Tarjeta en donde no se consigne en el pagaré la fecha de la transacción y/o la clave de autorización o que dicha clave sea ilegítima o falsa.
4. Transacciones con Tarjeta que fueron efectuadas y/o que se recibieron sin cumplir con los procedimientos, disposiciones y/o reglas establecidas en el presente contrato o con los procedimientos que le fueran indicados al Afiliado por separado, no convalidándose dichas transacciones por el depósito al Afiliado.
- 5.- Fraccionar el importe de una venta para efectuar su trámite como dos o más transacciones distintas.
- 6.- Utilizar Tarjetas de Crédito y/o Débito del Afiliado o de sus empleados, socios o familiares para efectuar pagos en el(los) establecimiento(s) del Afiliado.
- 7.- Efectuar una Transacción con Tarjeta para cobrarse una deuda del tarjetahabiente simulando que se efectúa la compra-venta de bienes y/o servicios.
- 8.- Generar pagarés que no se deriven de Transacciones con Tarjeta.
- 9.- Cualquier otra transacción que se opere de manera irregular o contraria a los procedimientos de VISA, MASTERCARD y/o cualquier otra empresa generadora de Marcas de Tarjeta, así como cualquier transacción contraria a la ley o que constituya un delito.

Banorte, en los términos de la cláusula vigésima segunda siguiente, podrá dar por vencido el presente contrato en el momento en que se incurra en alguna Transacción Fraudulenta.

**Cláusula décima segunda.-** Documentación soporte de Transacciones: El Afiliado deberá entregar a Banorte toda la documentación que éste último le solicite con respecto a las Transacciones con Tarjeta efectuadas en el establecimiento(s) del Afiliado, debiendo ser entregada dicha documentación en un plazo no mayor a 3-tres Días Hábiles Bancarios contado a partir de la fecha de su solicitud, especialmente el Afiliado deberá entregar a Banorte la siguiente documentación:

Reclamos del Afiliado a Banorte por discrepancias o aclaraciones en Transacciones con Tarjeta:

Transacciones a través de TPV(dispositivo electrónico): \*Tira totalizadora de transacciones generada por la TPV, \*Cierre de lote (comprobante impreso generado por la TPV, \*Pagarés de las transacciones respectivas, \*Carta petición del Afiliado.

Transacciones a través de TPV (transcriptoras): \*Pagarés de las transacciones respectivas, \*Carta petición del Afiliado.

Cargos Automáticos: \*Carta petición del Afiliado especificando la discrepancia o aclaración respectiva.

Por inconformidades de tarjetahabientes:

En Transacciones a través de TPV: \*Pagaré de la transacción respectiva y en transacciones a través de Cargos Automáticos: \*Autorización de cargo del tarjetahabiente, \*Copia de identificación del tarjetahabiente, \*Recibo firmado del Tarjetahabiente o estado de cuenta proporcionado por el Afiliado.

El Afiliado deberá conservar en su custodia todos los documentos que amparen las ventas derivadas de Transacciones con Tarjeta, durante un período no menor a 1 (un) año, a partir de la fecha de la transacción.

**Cláusula décima tercera.** - Devoluciones y cancelaciones : Cuando derivado de Transacciones con Tarjeta, el tarjetahabiente efectúe la devolución de mercancía o solicite la cancelación de la transacción por servicios pagados y no prestados y/o prestados en forma inadecuada o no convenida, el Afiliado deberá formular una nota de devolución de mercancía o cancelación del servicio, por el importe real sin aplicar el cobro de comisión alguna. La devolución o cancelación se deberá tramitar a través del medio por el cual se efectuó la transacción o por conducto de Banorte.

Sólo se podrán efectuar las devoluciones o cancelaciones hasta por el importe cargado a la Tarjeta de Crédito o Débito. Siendo el caso de Tarjeta de Crédito, el Afiliado autoriza a Banorte a cargar en la Cuenta Concentradora el importe correspondiente a dichas devoluciones o cancelaciones y que estas cantidades las deposite en la cuenta asociada a la Tarjeta de Crédito a la que se le hizo el cargo, ahora bien, siendo el caso de Tarjeta de Débito, el Afiliado efectuará el reembolso en efectivo al Tarjetahabiente al momento de la devolución.

En caso de que el Afiliado no genere la nota de devolución o cancelación o no cubra su importe, en los términos anteriores, pagará a Banorte, como pena convencional, el importe de la devolución o cancelación respectiva.

**Cláusula décima cuarta.** - Igualdad en condiciones de venta de productos y/o servicios: El Afiliado se obliga a respetar los mismos precios que tenga señalados para operaciones de contado, cheque o con cualquier otro medio de pago, aún cuando se trate de promociones especiales, en Transacciones con Tarjeta efectuadas en su(s) establecimiento(s) afiliado(s).

En caso de incumplimiento, el Afiliado acepta reembolsarle al tarjetahabiente el monto del sobreprecio cobrado, siendo aplicable la autorización de cargo establecida en la cláusula séptima anterior, a efecto de que Banorte, por cuenta del Afiliado, pueda efectuar el reembolso mencionado.

**Cláusula décima quinta.** - Propaganda: El Afiliado se obliga a exhibir en el(los) establecimiento(s) afiliado(s), sin costo alguno para Banorte, ni para empresas propietarias de Marcas de Tarjeta, las calcomanías y propaganda de Tarjetas de Crédito y Débito operadas con Marcas de Tarjeta y/o emitidas por Banorte.

Así mismo, el Afiliado está conforme y autoriza a que su marca, nombre, denominación y/o logotipo o cualquier otro rasgo distintivo que lo identifique, se incluya en los directorios de negocios afiliados al sistema de pagos de Tarjetas de Crédito y/o Débito que podrá editarse periódicamente por Banorte o por conducto de terceros. Lo anterior sin retribución alguna para el Afiliado por tales conceptos.

**Cláusula décima sexta.** - Causas de terminación del contrato: Serán causas de terminación del presente contrato, sin responsabilidad para Banorte, si el Afiliado incurre en los siguientes supuestos:

\*Realizar Transacciones Fraudulentas.

\*Cuando Banorte, VISA, MASTERCARD o cualquier otra empresa propietaria de Marcas de Tarjeta así lo consideren, debido a operaciones irregulares en el(los) establecimiento(s) del Afiliado.

\*En el caso de que se cobre a los tarjetahabientes consumidores alguna cantidad adicional al monto de la operación por realizar el pago con Tarjetas de Crédito o Débito.

\*Se niegue la aceptación de las Tarjetas de Crédito y/o Débito.

\*En el caso de que el Afiliado no avise a Banorte, con treinta días de anticipación, el cierre de sus operaciones, modificación de su giro comercial, cambio de domicilio, cambio de accionistas.

\*Por incumplimiento del Afiliado a lo dispuesto en este contrato o a cualquiera de sus obligaciones contraídas en el mismo.

Para efectos de lo estipulado en esta cláusula, Banorte se reserva el derecho de terminar el presente contrato, sin necesidad de requisito, aviso o trámite previo alguno.

**Cláusula décima séptima.** - Prohibiciones: El Afiliado, sus dependientes, empleados o cualesquier tercero encargado de las ventas del Afiliado tienen prohibido, en la operación de las Transacciones con Tarjeta, incurrir en los siguientes supuestos:

1.- Aceptar pagos de tarjetahabientes para amortizar pagarés suscritos por ellos.

2.- Tramitar depósitos en la Cuenta Concentradora derivados de operaciones y/o pagarés de otros comercios.

8.- Tomar números de Tarjetas de Crédito y/o Débito para hacer uso indebido de estos, por sí mismo o por terceros.

3.- Desembolsar efectivo en Transacciones con Tarjeta sin haber sido autorizado por Banorte.

4.- Prestar a terceros y/o se utilicen por éstos la(s) TPV asignadas al Afiliado, o no generar en dicho equipo los pagarés derivados de Transacciones con Tarjeta.

5.- Guardar, copiar, imprimir o almacenar en cualquier medio la banda magnética de las Tarjetas de Crédito y/o Débito y/o los datos contenidos en la misma.

6.- Dar uso inadecuado a los procedimientos de Venta Forzada y/o Teclado Abierto.

7.- Efectuar depósitos de pagarés fuera de la entidad en donde se encuentre el establecimiento afiliado.

8.- Efectuar Transacciones con Tarjeta en operaciones no coincidentes con el giro o actividad principal del Afiliado.

El Afiliado deberá resarcir los daños y/o perjuicios que su pudieran causar a Banorte, así como a los titulares de las tarjetas de Crédito y/o Débito, a los Bancos Emisores y a las empresas generadoras de Marcas de Tarjeta en caso de que se incurra en cualquiera de los supuestos anteriores, independientemente de cualquier otra responsabilidad que le resulte al Afiliado, sus dependientes, empleados o cualesquier tercero por incurrir en tales transacciones.

Para efectos de lo estipulado en esta cláusula, Banorte se reserva el derecho de terminar el presente contrato, sin responsabilidad, ni necesidad de requisito, aviso o trámite previo alguno.

**Cláusula décima octava.** - Disposiciones especiales: El Afiliado se compromete a seguir en todas las Transacciones con Tarjeta lo siguiente:

1.- Reglas de seguridad en las Tarjetas de Crédito:

El personal del Afiliado deberá verificar en todas las Transacciones con Tarjeta de Crédito:

a.- Que la numeración de las tarjetas VISA comiencen con un 4 (cuatro) y las de MASTERCARD con un 5 (cinco).

b.- Que las tarjetas VISA tengan una letra V itálica (cursiva) ligeramente mas grande en relación a la tipografía que aparece en el segundo renglón, identificándose esta en la parte final del mismo.

c.- Que las tarjetas MASTERCARD tengan un MC ligeramente mas grande en relación a la tipografía que aparece en el segundo renglón, identificándose esta en la parte final del mismo.

d.- Que los primeros 4 (cuatro) dígitos embozados en su anverso de las tarjetas VISA y MASTERCARD deben coincidir con los 4 (cuatro) dígitos preimpresos que aparecen arriba o abajo de los embozados.

e.- Que las tarjetas VISA tengan en su anverso un holograma con la imagen de una paloma que debe dar apariencia tridimensional y cambiar de colores al mover la tarjeta, asimismo los últimos 4 (cuatro) dígitos de la numeración de la tarjeta deben estar embozados sobre el holograma.

f.- Que las tarjetas MASTERCARD tengan en su anverso un holograma con globos terráqueos entrelazados que muestran los continentes en tercera dimensión al moverse la tarjeta, asimismo la palabra MASTERCARD aparecerá repetida en cada una de las líneas al fondo.

g.- Que las tarjetas MASTERCARD tengan en su reverso una cintilla para firma, en la cual deberá estar impresa en forma repetida la palabra MASTERCARD, en multicolores en un ángulo de 45°.

h.- Que las tarjetas VISA tengan en su reverso una cintilla para firma, en la cual deberá estar impresa en forma repetida la palabra VISA, en colores azul y naranja en ángulo de 45°.

Reglas de seguridad en las Tarjetas de Débito

El personal del Afiliado deberá verificar en todas las Transacciones con Tarjetas de Débito:

i.- Que las tarjetas VISA (ELECTRON) comiencen con un 4 (cuatro) y las MASTERCARD (MAESTRO) con un 5 (cinco).

j.- Que las tarjetas VISA traigan el logotipo ELECTRON y las MASTERCARD el logotipo de MAESTRO.

k.- Que las tarjetas ELECTRON traigan la leyenda de "ELECTRONIC ONUSE"

l.- Que la Información de la cuenta en las tarjetas ELECTRON, como el número, nombre y vencimiento de la tarjeta está impresa en el anverso de la tarjeta y no embozada.

m.- La Información de la cuenta en las tarjetas MAESTRO, como el número, nombre y vencimiento de la tarjeta puede estar embozada en el anverso, pero no se le permite al Afiliado transcribirla en ningún formato.

n.- Que los primeros 4 (cuatro) dígitos impresos en el anverso de las tarjetas ELECTRON deben coincidir con los 4 (cuatro) dígitos preimpresos que aparecen arriba o abajo de los grabados.

o.- Que las tarjetas ELECTRON tengan en su reverso una cintilla para firma, en la cual deberá estar impresa en forma repetida la palabra ELECTRON, en colores repetidos en ángulo de 45°.

p.- Que las tarjetas MAESTRO tengan en su reverso una cintilla para firma, en la cual deberá contener únicamente la firma del tarjetahabiente.

## 2.- Proceso de verificación al realizar la Transacción con Tarjetas de Crédito o Débito:

El Afiliado deberá verificar en todas las Transacciones con Tarjetas de Crédito o Débito:

- Que el nombre embozado o impreso en el anverso de la tarjeta corresponda al sexo de la persona que suscribe el pagare.
- Que la operación se realice dentro de la fecha de vigencia que aparece en el anverso de la tarjeta por debajo de la leyenda "vence" o "good thru".
- Que cuando reciba una tarjeta con fotografía verificar que la persona que ahí aparece sea la misma que esta realizado la transacción.
- Que los pagares que deseché los destruya completamente tanto su original, copias y papel carbón utilizados en los mismos.
- Que se anote en el pagaré la fecha completa que corresponda al día en que solicitó la autorización de la transacción.
- La cintilla de firma que aparece al reverso de la tarjeta, no debe presentar tachaduras, enmendaduras, borraduras o señales de firmas encimadas, ni presentar las palabras: "VOID" o "NULA".
- Que en el llenado de los pagarés y documentos de devolución con la TPV transcriptor, estén completamente legibles en todas sus copias, los datos relativos a la tarjeta y al Afiliado.
- Que los pagares y documentos de devolución, no sean llenados, ni enmendados, los datos relativos a la tarjeta y al Afiliado, mediante máquina de escribir o en letra manuscrita.
- Que se conserve la tarjeta durante toda la operación y se coteje la firma que se estampa en el pagare con la que aparece en la tarjeta, cerciorándose de que sean iguales.
- En el caso de recibir pagos con tarjetas de bancos extranjeros, observará además de lo previsto en este contrato, que el tarjetahabiente se identifique con documento oficial con foto y firma (pasaporte o licencia de conducir) al momento de realizar la transacción.
- Procurar retener las tarjetas por medios pacíficos y sin arriesgar la integridad física, y entregarlas a Banorte cuando le sean presentadas tarjetas de las que el propio Procesador de Tarjetas o Banorte, le hubieren solicitado retener o le hubieren dado aviso por escrito de su cancelación.
- Validar, cuando se pida la autorización a través de la terminal punto de venta, que el número impreso en la tarjeta, sea el mismo que aparece en la pantalla de la terminal al deslizar la tarjeta por la ranura o lectora de la banda magnética

El Afiliado no deberá aceptar ninguna Transacción con Tarjeta en donde las tarjetas no cumplan con las características de seguridad enunciadas en los puntos 1 (uno) y 2 (dos) de esta cláusula y además deberá llamar por teléfono al Procesador de Tarjetas cuando considere sospechosa cualquier compra o la actitud del cliente (solicitud "autorización código 10-diez"), a través de la cual expondrá el caso y deberá seguir las instrucciones que le indique el Procesador de Tarjetas. En caso de que el Afiliado acepte por sí mismo y sin apego al procedimiento de autorización aquí indicado, las tarjetas de referencia al inicio de este párrafo, lo hará bajo su propia cuenta y riesgo, y para el caso en que se acepte la transacción con el uso de esas tarjetas para depósito en Banorte, este último tendrá el derecho de cargar el monto de la transacción que corresponda, a cualesquiera de las cuentas que el Afiliado tenga con Banorte.

## 3.- Procedimiento de uso de Terminal Punto de Venta electrónica

- Si tiene Terminal Punto de Venta electrónica, se debe solicitar la autorización a través de dicha terminal y deberá cotejar el número y nombre del tarjetahabiente, impresos en el pagaré, con los que aparecen embozados o impresos en el anverso de la tarjeta, así como con el número que aparece impreso en la cintilla de firma de la tarjeta.
- Cuando al deslizar la tarjeta en la Terminal Electrónica Punto de Venta aparezca el mensaje de "tarjeta ilegible" o "llame al operador", deberá solicitar autorización telefónica, informando de dicho mensaje al Procesador de Tarjetas, poniendo especial atención en las características de la tarjeta, cotejándolas con las que se enuncian en los puntos 1 (uno) y 2 (dos) de esta cláusula; lo anterior lo deberá de realizar no obstante exista oposición del tarjetahabiente. Esta transacción deberá realizarse como operación con TPV transcriptor siguiendo los requisitos y procedimientos establecidos en este contrato para transacciones con dicho dispositivo.
- Cuando al deslizar la tarjeta en la Terminal Electrónica Punto de Venta aparezca el mensaje de "recoger tarjeta" o su similar, deberá intentar recoger la misma e informar los hechos al Procesador de Tarjetas y a Banorte.

## 4.- Procedimiento prudencial

- La Tarjeta de Crédito, debe estar completamente lisa en el lugar está el holograma y el logotipo de VISA o MASTERCARD. Estos no deben de

estar abultados, adheridos o sobrepuestos en la tarjeta, advirtiendo en su caso dichas irregularidades, a simple vista o contacto con la tarjeta.

- Las tarjetas no se decoloran al contacto aún friccionándolas con firmeza sobre un papel.
- Se deben observar los números embozados por ambos lados de la tarjeta y estos deben estar completamente claros. No deben aparecer marcas como si se hubieran aplanado y vuelto a realizar.
- No se deben aceptar pagares que fueron llenados fuera del (de los) establecimiento(s) del Afiliado. El tarjetahabiente y la tarjeta siempre ~~deben~~ estar presentes al momento de la transacción.
- No se aceptarán pagarés suscritos en establecimientos distintos al (los) autorizado(s) por Banorte.

## 5.- Comportamiento sospechoso del tarjetahabiente:

Se debe observar el comportamiento de los clientes y en especial:

- Cuando saca la tarjeta del bolsillo en lugar de la cartera.
- Cuando muestra señales de nerviosismo al momento de firmar el pagare o se lleva demasiado tiempo, ya que no se ha aprendido la firma.
- Compra cantidad inusual de artículos sin preguntar precio.
- Compra en varias ocasiones artículos de precio reducido.
- Compra un producto de precio bajo para probar la tarjeta y después adquiere otro de un precio mayor.

## 6.- Que hacer en caso de sospecha:

- Cuando cumpla alguno de puntos enunciados en los incisos "2", "3", "4" y "5", de esta cláusula o exista alguna irregularidad en la transacción o sospecha de pudiera tratarse de una tarjeta falsa o robada el Afiliado no debe aceptar la transacción y debe llamar al Procesador de Tarjetas solicitando una autorización "código 10 (diez)" informando el caso o su sospecha y seguir las instrucciones que le indique el Procesador de Tarjetas.
- Solicitar identificación al cliente y advertir la autenticidad de la misma, ya que pudiera ser falsa.
- Si el sospechoso se retira del establecimiento y se cuenta con información para su localización, tales como su media filiación, domicilio, placas del automóvil en el que se retiró del lugar, etcétera, debe de informarlo al Procesador de Tarjetas.

En el caso de que el Afiliado acepte las transacciones que se mencionan en el inciso "a", del punto "6" de esta cláusula, realiza las mismas bajo su propia cuenta y riesgo y para el caso en que se acepte la transacción con el uso de esas tarjetas para depósito en Banorte, este último tendrá el derecho de cargar el monto de la transacción que corresponda, sin previo aviso, a cualesquiera de las cuentas que el Afiliado tenga con Banorte.

**Cláusula décima novena.- Supervisiones:** El Afiliado faculta a Banorte para que realice en el (los) establecimiento(s) del Afiliado, en cualquier momento, supervisiones tendientes a verificar la exacta observancia de las disposiciones contenidas en este contrato, así como del cumplimiento de programas de seguridad o prevención de fraudes que establezcan las organizaciones reguladoras de la operación con Tarjetas de Crédito o Débito.

**Cláusula vigésima.- Garantías:** El Afiliado se obliga a constituir las siguientes garantías a favor de Banorte, con el fin de garantizar el cumplimiento de todas las obligaciones de pago que adquiere el propio Afiliado en virtud de este contrato:

**Fianza:** En caso de que Banorte se lo requiera, el Afiliado se obliga a constituir una fianza a favor de Banorte, con la institución de fianzas que éste último le indique, dentro de un plazo máximo de 5 -cinco Días Hábiles Bancarios contados a partir de su requerimiento, misma fianza que ~~deberá~~ los montos indicados en el "Formulario de Comisiones y Tarifas" que se anexa al presente contrato. En caso de que el Afiliado no contrate dicha fianza, éste autoriza a Banorte a contratarla por cuenta del propio Afiliado, ~~debiendo~~ éste último efectuar su pago en el momento en que Banorte se lo solicite.

**Fiador solidario:** La persona mencionada como el Fiador Solidario en la sección de Datos Generales del presente contrato, se obliga solidaria e ilimitadamente en favor de Banorte por el pago de todas y cada una de las obligaciones de pago que se deriven del presente contrato a cargo del Afiliado, conviniendo desde ahora expresamente en renunciar a los beneficios de orden, excusión y división a que se refieren los artículos 2814, 2815 y 2837 del Código Civil Federal, en el entendido que no será extinguida la fianza por la falta de subrogación, por prórroga otorgada al deudor, quita o por cumplimiento del plazo, según se establece en los artículos 2845, 2846, 2847 y 2849 del mismo ordenamiento legal, por lo que además el Fiador Solidario renuncia al contenido de dichos artículos en lo que pudieran beneficiarle.

