

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO PLATAFORMAS DE PAGO BAM – PARA EL TARJETAHABIENTE.

¡Bienvenido a Wompi de Bam!

Estos términos y condiciones aplican para ti, usuario, de los medios de aceptación de pago que el Banco Agromercantil de Guatemala, Sociedad Anónima, (de ahora en adelante referido como “Bam”) ha puesto a disposición del comercio que está por brindarte productos y/o servicios. Estos términos y condiciones regulan tu relación como tarjetahabiente (de ahora en adelante se te referirá como Tarjetahabiente o Pagador, de forma indistinta), y el Bam. Puedes encontrar una versión actualizada de estos términos y condiciones en la siguiente página web: <https://wompi.com/es/gt/reglamentos/tarjetahabientes>.

Los términos y condiciones aplicables serán los vigentes al momento en el que se hace la transacción.

1. DEFINICIONES.

Las siguientes definiciones te ayudarán a entender mejor este documento:

- **Soluciones:** Diversas soluciones, herramientas y dispositivos con las que cuentan los Comerciantes para la aceptación de pagos, pasarela de pagos, y actividades relacionadas con la operación de Tarjetas de Crédito y o Débito “Adquirencia” puestos a disposición del Comerciante por Bam.
- **Comerciante:** Es el Comercio, persona individual o jurídica habilitada para recibir pagos y transferencias a través de las Soluciones.
- **Tarjetahabiente o Pagador:** persona, sea individual o jurídica, que hace pagos y/o transferencias a través de las Soluciones.

2. DECLARACIONES

Conoces y aceptas que:

- 2.1** Has leído con detenimiento los presentes términos y condiciones antes de realizar un pago o una transferencia a través de las Soluciones. Si no estás de acuerdo con alguna de las estipulaciones de estos Términos y Condiciones, debes abstenerte de realizar un pago o una transferencia, y en general, cualquier uso de las Soluciones.
- 2.2** Tienes la capacidad legal para aceptar estos términos y condiciones y entiendes que Bam podrá utilizar el presente documento como prueba de ello. Bam presume, además, que eres una persona legalmente capaz de realizar este tipo de transacciones.
 - 2.2.1** En caso de ser persona individual declaras que eres una persona legalmente capaz para realizar actos y contratos.
 - 2.2.2** En caso de que el medio de pago a utilizarse pertenezca a una persona jurídica, declaras, además de que eres legalmente capaz para realizar actos y contratos, estás debidamente autorizado, aunque sea a nivel administrativo para representar a la persona jurídica en la presente gestión. De igual forma Bam no se

responsabiliza con la persona jurídica propietaria del instrumento o medio de pago porque se utilice sin su autorización.

- 2.3** Solamente tras aceptar los presentes términos y condiciones podrás utilizar las Soluciones.
- 2.4** Los bienes o servicios que adquieras por un pago o transferencia a través de las Soluciones son ofertados única y exclusivamente por un Comerciante afiliado a los canales de operación de pagos de Bam.
- 2.5** Los presentes términos y condiciones no te vuelven un cliente de los productos, servicios o canales que ofrece Bam al público, pero si regula la relación específicamente para el uso del Canal de Operación de Pagos. En cualquier caso, si deseas ser un cliente Bam deberás solicitar alguno de los productos, servicios o canales que el banco ofrece para sus clientes y realizar la contratación correspondiente.
- 2.6** Bam no es parte ni tiene interés en tu relación contractual, el acuerdo o, en general, tu relación jurídica, con el Comerciante, por consiguiente, el Comerciante será el único responsable por sus actos u omisiones.
- 2.7** Bam no participa en la cadena de producción, distribución, o comercialización de los bienes o servicios ofertados por el Comerciante. Tampoco otorga ningún tipo de garantía, respaldo o patrocinio por los bienes o servicios ofrecidos por este. Por consiguiente, desconoce la calidad, capacidad o cualquier especificación de los productos o servicios que estás pagando.
- 2.8** Bam asumirá como cierta toda la información y los datos que proporciones.
- 2.9** Bam no es un agente, representante o mandatario del Comerciante, el Comerciante, en todo momento, actuará por su propia cuenta y riesgo.
- 2.10** Las Soluciones a través de las cuales puedes realizar un pago o transferencia son prestados tal cual los ves, es decir, como se describen en estos Términos y Condiciones, sin ningún otro tipo de garantía expresa o implícita.
- 2.11** Bam en las Soluciones de Operación de Tarjetas de Crédito y/o de Débito “Adquirencia” recauda el valor del pago o transferencia realizado por ti y posteriormente los liquida con el Comerciante, los recursos son liquidados con el Comerciante de acuerdo con la relación contractual entre Bam y el Comerciante. En las Soluciones de Pasarela de Pago, además, podrá procesar ciertas transferencias y liquidarlas con el Comercio.
- 2.12** Cuando realizas un pago o transferencia a través de las Soluciones, lo haces por tu cuenta y riesgo. Bam no responderá por pagos o transferencias que tu realices con los Comercios.

3. GENERALIDADES

- 3.1** Podremos en cualquier momento y a nuestra discreción, inhabilitarte para realizar un pago o transferencia y, por lo tanto, terminar este contrato, sin que para ello se requiera comunicación previa.
- 3.2** Los términos y Condiciones que aplican son los vigentes al momento del pago o transferencia a través de las Soluciones.
- 3.3** Puedes en todo momento dejar de realizar pagos o transferencias a través de las Soluciones. No estás obligado a poseer algún otro producto Bam y que dejes de utilizar las Soluciones no significará tu desafiliación a ningún otro producto, servicio o canal que preste Bam que ya tengas contratado.

- 3.4** Podemos establecer los montos máximos y mínimos para la realización de tus pagos o transferencias a través de las Soluciones.
- 3.5** Bam realizará esfuerzos razonables para mantener la disponibilidad y correcto funcionamiento de las Soluciones; sin embargo, no garantiza que estas se encuentren disponibles en todo momento o ubicación específica, de forma ininterrumpida, libre de errores, defectos o vulnerabilidades de ciberseguridad.
- 3.6** Bam nunca accederá a tus dispositivos o terminales que utilices para acceder y utilizar las Soluciones. Como Tarjetahabiente eres el único responsable del manejo y administración de estos.
- 3.7** Presumimos que todos los pagos o transferencias son efectuados por el titular del medio de pago.
- 3.8** Bam podrá notificarte el resultado de la transacción de pago o transferencia al correo electrónico que nos brindes. Bam no se hace responsable por errores que consignes en la dirección de correo electrónico.
- 3.9** Nos reservamos el derecho absoluto de rechazar o negarnos a completar o revertir cualquier pago o transferencia que Bam considere puede no estar autorizada o es realizada por alguien que no sea el titular del medio de pago, que pueda violar cualquier ley, norma o reglamento, o conforme a las políticas internas de Bam. En ningún caso, seremos responsables por los daños o perjuicios que se generen en tu contra.
- 3.10** Bam no será considerado solidariamente responsable con los impuestos que por la ley de Guatemala sean tu responsabilidad, por consiguiente, tú eres el responsable de todos los impuestos generados a los que la ley te obligue.
- 3.11** Todas las controversias que se generen en la ejecución de las Soluciones, tales como desconocimiento de compra, reversión, reembolsos u otras aplicables, deberán ser gestionadas por el Tarjetahabiente directamente con su emisor.

4. CONDICIONES PARA EL PAGO O TRANSFERENCIA

- 4.1** Es tu obligación suministrar toda la información que te solicitemos al realizar el pago o transferencia. También debes contar con fondos o crédito, suficiente, según sea el caso, que respalden el valor de la transacción que realizas con el medio de pago.
- 4.2** Solo podrás realizar el pago o transferencia con los medios de pago habilitados por Bam al momento que realiza la transacción.

5. ACUMULACIÓN Y REDENCIÓN DE PUNTOS, PROMOCIONES O SIMILAR A TRAVÉS DE LAS SOLUCIONES DE BAM.

- 5.1** Bam reconoce que algunos medios de pago pueden ofrecerte acumulación de puntos, millas o cashback, incluyendo otros productos Bam. Bam no será responsable por la acumulación o acreditación de puntos, millas, o cashback que ofrezcan otros emisores de tarjetas y que estos no se hagan efectivos por utilizar las Soluciones. Todas las indicaciones para el canje y acumulación dependerán de los términos y condiciones que para el efecto establezcan los emisores de cada tarjeta de crédito o débito, según corresponda y siempre que estas se encuentren habilitadas en las Soluciones.
- 5.2** En cualquier caso, tu deberás asegurarte de cumplir con todos los requisitos que exija tu emisor, incluyendo a Bam, para poder acumular y redimir puntos, millas o

cashback. Bam por su parte no puede asegurarte que tenga acuerdos comerciales con todos los emisores que permitan la acumulación previamente establecida.

- 5.3** Algunos comercios, a completa discreción de Bam podrán no estar habilitados para realizar la acumulación o el canje de puntos, millas o cashback, según sea el caso.
- 5.4** Bam no generará una tarifa adicional por la acumulación y/o Redención de Puntos a través de las Soluciones.
- 5.5** Bam se reserva el derecho de otorgar, modificar, cancelar, suspender de manera temporal o definitiva la acumulación y redención de puntos, sean de Bam o de cualquier otro emisor, a través de las Soluciones.

6. COMPRAS A CUOTAS O PLAZOS

Para la modalidad de pagos a cuotas o a plazos de Bam tu como Tarjetahabiente manifiestas conocer y aceptar que:

- 6.1** Bam ofrecerá cuotas de acuerdo con los límites de crédito de los Medios de Pago emitidos por este. Bam no podrá asegurarte disponibilidad de cuotas con Medios de Pago emitidos por otros emisores de tarjeta de crédito. Únicamente se ofrecerán cuotas o plazos cuando las transacciones se realicen con tarjeta de crédito.
- 6.2** Bam no hace parte ni tiene interés en los contratos, acuerdos o cualquier relación jurídica que exista entre el Tarjetahabiente y cualquier otro emisor en la ejecución de la modalidad de pago por cuotas o a plazos, que ofrezcan estos.
- 6.3** La utilización del límite de crédito, la obtención del medio de pago o cualquier otro mecanismo que se habilite para el efecto por otros emisores a los Tarjetahabientes para poder realizar sus compras por medio de cuotas o a plazos son independientes de Bam y no será responsable por ningún acto o circunstancia en virtud de estos, y declaras que deberás solucionar directamente con tu Emisor.
- 6.4** Bam se reserva el derecho de permitir, modificar, cancelar, suspender de manera temporal o definitiva la modalidad de pagos por cuotas o a plazos tanto de Bam como de otros emisores, sin que por ello de lugar a indemnización o responsabilidad por parte Bam o de las franquicias titulares de las marcas de tus Medios de Pago.

7. PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS DEL TARJETAHABIENTE

Cuando utilizas las Soluciones, Bam genera y conserva un registro de tu pago o transferencia con la información necesaria para procesarlo, autorizarlo, identificarlo y darle seguimiento. Este registro puede incluir, pero no limitarse a la fecha, hora, monto, moneda y resultado de la transacción, la identificación del Comerciante y de la terminal o canal utilizado, los códigos de autorización y respuesta, datos técnicos y de seguridad, la información que proporciones para recibir notificaciones o atender consultas y reclamos, así como una referencia protegida de tu medio de pago. La información se conservará en forma oculta, tokenizada o mediante cualquier mecanismo de protección que no permita visualizar los datos completos de tu tarjeta.

Bam y las franquicias propietarias de las marcas de tu instrumento de pago actuarán como corresponsables del tratamiento de esta información y la utilizarán para: (i) autenticar, autorizar, procesar, compensar, liquidar la transacción y cualquier otro dato necesario en la operación del medio de pago; (ii) confirmar y notificar su resultado por cualquier medio de comunicación que nos suministraste; (iii) generar registros, informes, conciliaciones, cualquier tipo de documentación y reportería que se compartirá con el emisor del medio de pago, el Comerciante, las franquicias propietarias de las marcas de tu instrumento de pago y demás participantes del sistema de pagos; (iv) prevenir, detectar, analizar e investigar operaciones no autorizadas, sospechosas, fraudulentas o similares; (v) apoyar y/o gestionar reclamos, reversos, reembolsos, contracargos, controversias e investigaciones; (vi) conservar evidencia suficiente de la información que brindaste para realizar la transacción y realizar auditorías; (vii) mantener la seguridad, disponibilidad y continuidad de las Soluciones; y, cumplir obligaciones legales, regulatorias, contractuales y requerimientos de autoridad competente.

Para estas finalidades, Bam podrá compartir, enviar, comunicar, transmitir o permitir el acceso a la información necesaria al Comerciante, intermediarios, al emisor de tu medio de pago, a las franquicias y procesadores, pasarelas de pago, proveedores tecnológicos, proveedores de servicios de prevención de fraude, auditores y a cualquier otro participante que intervengan en la operación, la podrá compartir, además, con cada una de las entidades que pertenezcan o lleguen a pertenecer al Grupo Financiero Agromercantil, S.A., Grupo Cibest, S.A. el Conglomerado Grupo Sura y las entidades en la que directa o indirectamente tengan participación accionaria, sean éstas domiciliadas en Guatemala o en el extranjero. También podrá proporcionarla a las autoridades competentes cuando exista una obligación legal o un requerimiento válido. Debido a la operación de las redes de pago, algunos de estos participantes pueden encontrarse o procesar información fuera de Guatemala.

Bam aplicará medidas técnicas razonables para proteger la información, incluyendo controles de acceso, trazabilidad y, cuando corresponda, mecanismos de cifrado, enmascaramiento o tokenización. Bam no conservará después de la autorización los datos sensibles de autenticación cuyo almacenamiento esté prohibido por los estándares aplicables a la industria de tarjetas, tales como el código de seguridad, el PIN o su bloque y la información completa de la banda magnética o su equivalente en el chip.

La información se conservará únicamente durante el tiempo necesario para atender las finalidades indicadas, incluyendo los plazos aplicables a conciliaciones, reportería, contracargos, investigaciones, auditorías y obligaciones legales o contractuales, y posteriormente será eliminada o anonimizada de forma segura cuando corresponda.

8. PROHIBICIONES DE USO PARA LOS TARJETAHABIENTES

8.1 Eres responsable por el correcto uso de las Soluciones conforme a los fines estipulados en estos Términos y Condiciones y a la normatividad vigente aplicable.

8.2 No puedes realizar un pago o una transferencia a través de las Soluciones para cometer Actividades Ilícitas o Prohibidas, incluyendo todas las actividades relacionadas con el lavado de dinero u otros activos, financiamiento contra el terrorismo, financiamiento para el desarrollo de armas de destrucción masiva, tráfico de personas, incluyendo servicios sexuales, y cualquier otro restringido por la normativa aplicable, por las normas de las franquicias propietarias de las marcas

emisoras de la tarjeta de crédito y de débito o de las políticas internas que Bam emita para el efecto. Si algún comercio afiliado te ofrece realizar pagos por estos medios deberás reportarlo inmediatamente a Bam por medio de los canales de atención disponibles en el sitio web oficial.

9. LIMITACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD

- 9.1** Bam, así como a cada una de las entidades que pertenecen o llegan a pertenecer al Grupo Financiero Agromercantil, con Grupo Cibest S.A., el Conglomerado Grupo Sura y las entidades en la que directa o indirectamente tengan participación accionaria, sean éstas domiciliadas en Guatemala o en el extranjero no serán responsables, en ninguna circunstancia, por cualquier daño o perjuicio, daño punitivo, incidental, moral, especial, emergente, lucro cesante, pérdidas de oportunidad de negocio o pérdidas de reputación que resulten del uso, inhabilidad para usar las Soluciones o por la indisponibilidad de las Soluciones. Tampoco seremos responsables por cualquier daño que resulte de o esté relacionado con el hackeo, manipulación o cualquier acceso o uso no autorizado a las Soluciones, los datos, los servidores, infraestructura del Comerciante o el Tarjetahabiente, por errores en el uso o implementación de medidas antifraude, controles de seguridad o cualquier otra medida de seguridad, o por las acciones ilegales de terceros.
- 9.2** Conoces y aceptas que la responsabilidad contractual de Bam se limitará a los daños materiales, directos, cuantificables, comprobables y previsibles, atribuibles a las acciones u omisiones de Bam, quien se entenderá tiene el grado de diligencia exigible a un comerciante en el giro ordinario de sus negocios.
- 9.3** En el exclusivo caso que las franquicias propietarias de las marcas de tarjetas de crédito y/o débito, autoridades gubernamentales tanto administrativas como judiciales establezcan la responsabilidad conforme el punto 9.2, en ninguna circunstancia nuestra responsabilidad, y de forma agregada, excederá el valor del pago o transferencia que realizaste a través de las Soluciones que sea objeto de disputa.

10. CONTROVERSIAS

Conoces y aceptas que las controversias que se generen por los pagos o transferencias que realicen a través de las Soluciones, son procedimientos ajenos a nosotros, pues se llevan a cabo entre la entidad emisora del medio de pago o la entidad financiera del Tarjetahabiente y el Comerciante. El Comerciante es totalmente responsable por atender las solicitudes de controversias y enviar toda la documentación requerida, no obstante, nosotros podremos mediar en la solución de la controversia sin que, en ninguna circunstancia, nos puedan considerar una parte.

De acuerdo con la normativa aplicable, los Tarjetahabientes podrán retractarse de ciertas compras realizadas a través de las Soluciones, para lo cual deberá notificar al Comerciante dentro del plazo y tiempo que establezca la legislación de protección al consumidor, plazo que contará a partir de la prestación del servicio, la entrega del bien comprado, o el vencimiento del plazo para recibirlo.

11. OTRAS DISPOSICIONES

11.1 Modificación. Los presentes Términos y Condiciones pueden ser modificados en cualquier momento, a discreción de Bam. Cualquier actualización estará a disposición de los Tarjetahabientes en el sitio oficial del Canal de Operación de Pagos. Te recordamos que te aplican los términos y condiciones que estén vigentes en el momento de tu pago o transferencia.

11.2 Propiedad Intelectual. Bam conservará todos los derechos sobre su capital intelectual incluyendo, sin limitación, sus metodologías, know-how, técnicas, modelos, herramientas, habilidades, programas, software, aplicaciones, sistemas de información, conocimientos y experiencia que hayan sido desarrollados o cuya titularidad radique en este de manera previa o independientemente a las Soluciones prestadas en virtud de los presentes Términos y Condiciones.

Bam conservará los derechos de propiedad sobre la información confidencial y Datos que suministren los Tarjetahabientes, así como las marcas, logos y signos distintivos que identifiquen a Bam, incluyendo la marca Wompi, sus secretos industriales, copyright, desarrollos tecnológicos, patentes o demás derechos de propiedad intelectual, en consecuencia, tales derechos y los desarrollos sobre los mismos no se entienden transferidos a los Tarjetahabientes con ocasión de la celebración o ejecución de los presentes Términos y Condiciones.

11.3 Ley y Jurisdicción aplicables. Estos términos y condiciones se regirán por las normas vigentes en la República de Guatemala. Las controversias que surjan se someterán a la decisión de las autoridades jurisdiccionales competentes en municipio y departamento de Guatemala.

11.4 No Renuncia. El no ejercicio de los derechos establecidos en estos términos y condiciones a favor o por parte de Bam, no se entenderá como una renuncia por parte de éste a tales derechos, ni conlleva cambios en las responsabilidades del Tarjetahabiente.

11.5 Cesión. Bam podrá, sin notificación previa, ceder los derechos y obligaciones que emanen de estos términos y condiciones. El Tarjetahabiente no podrá ceder los derechos ni obligaciones que establecen los presentes Términos y Condiciones aquí establecidos en ninguna circunstancia, salvo que Bam de una autorización previa, por escrito y sustanciada en la necesidad del Tarjetahabiente.