

TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA BOOKING ENGINE, DIGITAL EXPERIENCE, TARJETA VIRTUAL V2

CLAÚSULAS

1. DEFINICIONES:

Las siguientes palabras o frases, en donde sea que aparecen tendrán las siguientes definiciones:

- 1.1 **Gestión y Administración de OTA`s:** Administración de canales de distribución en Internet utilizando herramientas de Mercadeo Digital para maximizar ventas y control de cupos de hoteles.
- 1.2 **OTA:** Su siglas en inglés significan Online Travel Agencies (Agencias de Viaje en Línea) y algunas de las más populares son Expedia, Priceline, Orbitz, Booking.com, Hotels.com y OneTravel, entre otras.
- 1.3 **Revenue Management:** es una técnica que consiste en la obtención de datos históricos en relación con la actividad del hotel para, mediante el análisis de los mismos, interpretar tendencias, calcular proyecciones y utilizar esta información para aplicar estrategias que ayuden a vender las unidades hoteleras de la forma más rentable posible en el canal de distribución adecuada y establecer las políticas de precios adecuadas en función de la demanda y el segmentación de los clientes.
- 1.4 **Página Web:** Se conoce como página web al documento que forma parte de un sitio web y que suele contar con enlaces (también conocidos como hipervínculos o links) para facilitar la navegación entre los contenidos.
- 1.5 **Enlace o Hipervínculo:** Vínculo asociado a un elemento de un documento con hipertexto, que

apunta a un elemento de otro texto u otro elemento multimedia.

- 1.6 **Motor de reservas o Booking Engine:** es un software accesible a través de internet, un programa que le permite disponer de su propio sistema de reservaciones en la web de su establecimiento y que sus clientes puedan reservar en línea las 24 horas del día.
- 1.7 **Canal de distribución:** Dentro del marketing turístico, los canales o redes de distribución son la estructura que se forma en un mercado turístico por el conjunto de organizaciones, con el objetivo principal de facilitar y poner a disposición de los posibles compradores los productos de los diferentes fabricantes realizando la concreción de la venta y confirmándola.
- 1.8 **Cardinal Commerce:** Proveedor de BAC Credomatic para solución de e-commerce con protocolo 3D Secure.
- 1.9 **Programa 3D Secure:** Protocolo de seguridad para transacciones en comercio electrónico implementado por Visa y Mastercard, diseñado con el objetivo de reducir las compras fraudulentas en estas dos marcas de tarjetas, verificando la identidad del comprador durante la transacción en línea. No incluye para esta protección, tarjetas corporativas VISA emitidas en USA y Costa Rica. Este protocolo no abarca a otras marcas de tarjetas como American Express, Dinners Club, Discover, JCB. Esta plataforma no está disponible para soluciones de procesamiento en aplicaciones de teléfonos inteligentes.

2 **ALCANCE DEL CONTRATO**

Entre nosotros (Afiliado indicado en la ACEPTACIÓN EXPRESA DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE BOOKING ENGINE,



DIGITAL EXPERIENCE, TARJETA VIRTUAL) en adelante EL AFILIADO, cédula de persona jurídica (indicada en la ACEPTACIÓN EXPRESA DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE BOOKING ENGINE, DIGITAL EXPERIENCE, TARJETA VIRTUAL) representada por su apoderado generalísimo sin límite de suma, (quien firma en la ACEPTACIÓN EXPRESA DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE BOOKING ENGINE, DIGITAL EXPERIENCE, TARJETA VIRTUAL), cédula (indicada en ACEPTACIÓN EXPRESA DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE BOOKING ENGINE, DIGITAL EXPERIENCE, TARJETA VIRTUAL) y Credomatic de Costa Rica S.A., (en adelante BAC CREDOMATIC), representada por el señor José Ignacio Cordero Erhenberg, mayor, casado y vecino de Santa Ana, portador de la cédula de identidad número 1-717-986, en su calidad de Gerente General, quien actúa plenamente facultado para este acto, hemos convenido suscribir el presente Contrato de Servicios de Procesamiento de Transacciones de Comercio Electrónico y Canales Alternos, el cual se registrará por las siguientes cláusulas así como sus anexos.

3 MANIFESTACIONES DE LAS PARTES:

EL AFILIADO es una empresa dedicada a la comercialización de servicios de turismo, incluidos el alojamiento temporal, restaurante, bar, spa y tour operador con amplia trayectoria y reconocimiento en el ámbito nacional e internacional. Para su operación EL AFILIADO realiza diversas actividades dirigidas al mejoramiento de sus servicios, para las cuales contrata diferentes proveedores de productos y/o servicios.

BAC CREDOMATIC es una empresa independiente, que garantiza tener la experiencia, los medios y el conocimiento necesarios para ser proveedor de EL AFILIADO respecto de los servicios objeto de este contrato.

4 OBJETO DEL CONTRATO

EL AFILIADO seleccionará entre los planes

denominados Booking Engine, Tarjeta Virtual y Digital Experience. BAC CREDOMATIC suministrará el plan de servicios seleccionado por EL AFILIADO.

A continuación se detallan los planes de servicio:

4.1 BOOKING ENGINE:

BAC CREDOMATIC suministrará los siguientes servicios contemplados dentro del plan denominado Booking Engine:

- 4.1.1** Plataforma de reservas en línea (Booking Engine).
- 4.1.2** Apertura de afiliado para cobro de reservas en línea (Booking Engine).
- 4.1.3** Solución de e-commerce con protocolo 3D Secure (Cardinal) para el afiliado de plataforma de reservas en línea (Booking Engine).
- 4.1.4** Apertura de opción de devoluciones en afiliado de reservas en línea (Booking Engine).
- 4.1.5** Apertura de afiliado para cobro de tarjetas virtuales.
- 4.1.6** Solución de e-commerce con protocolo 3D Secure (Cardinal) para el afiliado de cobro de tarjetas virtuales.
- 4.1.7** Apertura de opción de devoluciones en afiliado de tarjetas virtuales.

La implementación del servicio de Booking Engine incluye:

- 4.1.8** La parametrización del Booking Engine personalizada para el comercio donde se incluirá la información básica como tarifas, temporadas, precios de habitaciones y/o servicios o tours, características generales, fotografías de los servicios

ofrecidos por EL AFILIADO (Especificado en documento Hoja de requerimientos)

- 4.1.9** El envío de una dirección electrónica (URL) a EL AFILIADO relacionada con la plataforma de reservas. Este URL debe ser instalado por parte de EL AFILIADO en su página web. Este botón (link), estará direccionado a la aplicación de reservas en línea ubicada en servidor propiedad de BAC Credomatic.
- 4.1.10** Configuración del módulo de conectividad con BAC Credomatic para efectos de validar el proceso de cobro de tarjeta de crédito
- 4.1.11** Capacitación y entrenamiento de forma virtual sobre uso y configuración a 3 usuarios que EL AFILIADO designe para la sesión remota.
- 4.1.12** El presente servicio está orientado específicamente para la instalación del servicio de sistema de reservas en línea y no contempla en ningún caso el diseño de la página web, funcionalidad de la misma o integración con sus sistemas de reservaciones.

4.2 TARJETA VIRTUAL

BAC CREDOMATIC suministrará los siguientes servicios contemplados dentro del plan denominado Tarjeta Virtual:

- 4.2.1** Solución de e-commerce con protocolo 3D Secure (Cardinal)
- 4.2.2** Apertura de afiliado para cobro de tarjetas virtuales.
- 4.2.3** Apertura de opción de devoluciones en afiliado de tarjetas virtuales
- 4.2.4** Configuración del módulo de conectividad con BAC Credomatic para efectos de

validar el proceso de cobro de tarjeta de crédito.

- 4.2.5** Capacitación y entrenamiento virtual del uso y configuración a 3 usuarios que EL AFILIADO designe para la sesión remota.
- 4.2.6** El presente servicio está orientado específicamente para la instalación del servicio de sistema de Cardinal y no contempla en ningún caso el diseño de la página web, funcionalidad de la misma o integración con sus sistemas dentro del hotel, es una plataforma independiente.

4.3 DIGITAL EXPERIENCE:

BAC CREDOMATIC suministrará los siguientes servicios contemplados dentro del plan denominado Digital Experience:

- 4.3.1** Gestión y Administración de canales digitales OTA`s: Involucra a las funciones de ventas, Operación de servicio e Ingeniería, de manera que cubre todas las actividades que permiten el proceso de gestión de agencias de Viaje en Línea (OTA`s) para EL AFILIADO. Dentro del alcance de este servicio está la reestructuración de la propiedad en las OTA`s del afiliado. Fuera del alcance están las negociaciones que antes de la firma de este contrato el Afiliado haya firmado con las OTA`s, manejo de problemas de los sistemas de las Agencias en Línea. Existen algunos cambios que se deben solicitar a las OTA`s directamente y por el proceso interno de cada una de estas compañías se debe dar tiempo para dichos cambios. Para estos casos BAC Credomatic y sus proveedores hacen la gestión directamente a estas empresas y se le comunica al Afiliado el tiempo dado por dichas empresas.
- 4.3.2** Reporte estándar de ventas mensuales generadas por los diferentes canales. El reporte se enviará en los primeros 7 días

hábil del mes y contendrá la producción del período presentado de manera mensual en montos por reservaciones y cantidad de noches de cada uno de los canales de ventas en línea en administración del programa. Se comparten recomendaciones respecto a estrategias que apunten a maximizar los resultados. Fuera del alcance están reportes no contemplados en la lista de reportes estándar.

- 4.3.3** Plataforma de reservas en línea (Booking Engine) y gestión de la misma. Dentro del alcance de este servicio está Implementación del Motor de Reservas en el sitio web del hotel, parametrización de tarifas, tipos de habitación y demás detalles especificados por el Afiliado, manejo de Solicitudes del cliente, manejo de Incidentes en la administración y funcionalidad del Motor de Reservas, recomendaciones de promociones exclusivas para este canal y control de paridad de Booking Engine con las OTA's. Fuera del alcance está la caída de la página web del Afiliado.
- 4.3.4** Apertura de afiliado para cobro de reservas en línea (Booking Engine).
- 4.3.5** Solución de e-commerce con protocolo 3D Secure (Cardinal) para el afiliado de plataforma de reservas en línea (Booking Engine).
- 4.3.6** Apertura de opción de devoluciones en afiliado de reservas en línea (Booking Engine).
- 4.3.7** Apertura de afiliado para cobro de tarjetas virtuales.
- 4.3.8** Apertura de opción de devoluciones en afiliado de tarjetas virtuales.
- 4.3.9** Desarrollo y mantenimiento de Pagina Web: la página tendrá 5 apartados, y será configurada en idiomas inglés y español. Contenido: Los elementos que la página web tendrán las siguientes secciones: Home / inicio, Rooms / Habitaciones, Facilities / Facilidades, Contact Us / Contáctenos, Book Now / Motor de reservas. Código: Tecnología HTML 5 (Content Management System). Despliegue responsivo para escritorio, tabletas y teléfonos. Características para elementos interactivos personalizados: iFrames seguros para Booking Engine. Diseño: facilidad de seleccionar entre 15 plantillas de sitio web y puede ser personalizado. Formularios de contacto, mapa de ubicación. Galería de imágenes se pueden implementar si el hosting cumple con ciertos requisitos para un correcto funcionamiento*. (*En caso del hosting ser de un tercero). Compatibilidad: Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari 7+, Internet Explorer 9+, Opera, iOS 8+, Android 5+. Dentro del alcance de este servicio se encuentra optimización de contenido, diseño y configuración, desarrollo e implementación, migración de información y mantenimiento (Cambios de fotografías, cambios de textos o información general del hotel, cambios en colores de la página web). Fuera del alcance está la generación de contenido, procesos dependientes de EL AFILIADO, procesos con proveedores de EL AFILIADO, procesos de configuración o carga a servidores, administración y manejo de servicios de hosting.
- 4.3.10** Atención al cliente: centro de atención de llamadas para consultas relacionadas con el servicio en horario de 8:00am – 6:00pm de Lunes a Viernes a los teléfonos y correos electrónicos indicados AL

AFILIADO a su ingreso al programa. BAC Credomatic atenderá las solicitudes de EL AFILIADO en un tiempo máximo de 16 horas hábiles, en el caso de cierres de fechas el tiempo máximo de resolución es de 30 minutos. A cada solicitud se le asignará un número de caso. Estas solicitudes incluyen: consultas, cambios en las tarifas y demás operaciones estándar de las OTA's, cambios de información de las OTA's, actualización de imágenes de las OTA's, cambios de información en el Booking Engine, actualización de imágenes en el Booking Engine, cambios en las tarifas y demás operaciones estándar del Booking Engine. En caso de depender de información de EL AFILIADO, el tiempo de resolución empieza a correr a partir de que se tiene toda la información requerida por parte de EL AFILIADO. BAC Credomatic se reserva el derecho de determinar si una solicitud es Ordinaria o Extraordinaria. En caso de solicitudes extraordinarias, BAC Credomatic definirá el tiempo de respuesta a la solicitud y lo comunicará a EL AFILIADO. Ejemplos de solicitudes extraordinarias comprenden pero no están limitadas a: Reportes extraordinarios en tiempo o en contenido, cambios masivos de información en las OTA's o en el Booking Engine. Importante: Los cambios no se verán reflejados una vez confirmado de completado, esto está fuera del alcance de Credomatic: los tiempos de actualización de contenido dependen de cada OTA.

La implementación del servicio de Digital Experience incluye:

4.3.11 Diagnóstico de la propiedad: diagnóstico inicial que permite identificar el status de gestión del hotel en las OTA's, si carece de contenido o se encuentra optimizado, si

cuenta con estrategias promocionales o está corriendo en automático.

4.3.12 Informe de hallazgos: segundo diagnóstico que extrae información de extranet para sustentar la estrategia tarifaria y promocional. Presenta historial de ventas, de cancelaciones, timeline de las reservaciones y toda la información relevante para una propuesta acertada.

4.3.13 Implementación de estrategias en las OTAs y Booking Engine desarrollando paridad en todos los canales y buscando las mejores promociones según los mercados del hotel. Importante: El Afiliado deberá continuar gestionando las extranet, hasta que Credomatic por medio de un correo notifique que tiene acceso y control total a las OTAs.

4.3.14 Sesión fotográfica de la propiedad. Dentro del alcance de la sesión de fotografías se encuentra: recolección de requerimientos del cliente, planificación de la sesión fotográfica, ejecución de la sesión fotográfica, edición fotográfica, entrega de materiales que incluye 75 fotos en formato JPG con resolución mínima de 6000x4000 pixeles, 300 ppp (puntos por pulgada) y 24 profundidad en bits. Es importante destacar que pueden haber variables que no dependen de BAC Credomatic el día de la sesión de las fotografías, por ejemplo problemas climáticos o instalaciones del hotel no preparadas (limpieza, condiciones de la infraestructura, disponibilidad de espacios o amenidades). Si se requiere una visita adicional por temas fuera del control de BAC Credomatic, la misma debe ser cubierta por el hotel. El costo por sesión adicional es de \$350, más el kilometraje.

4.3.15 El desarrollo de la página web del hotel con 5 apartados y dos idiomas. La implementación de la página web

dependerá en gran parte del envío de información completa por parte de EL AFILIADO. Consta de tres etapas el proceso: Envío de información por parte del cliente, inclusión del contenido, entrega a EL AFILIADO de la página web.

- 4.3.16** El desarrollo del Booking Engine del hotel donde se incluirá la información básica como tarifas, temporadas, precios de habitaciones, características generales, fotografías de los servicios ofrecidos por EL AFILIADO.

5 SERVICIOS ADICIONALES DIGITAL EXPERIENCE:

En algunas ocasiones el hotel no requerirá la implementación de la página web ni las fotos, por lo que la implementación no incluirá estas tareas.

En la implementación, el hotel puede solicitar los siguientes servicios adicionales de implementación:

- 5.1** Creación Sexto Apartado Sitio Web.
- 5.2** Tercer Idioma Sitio Web.
- 5.3** Fotografía Drone: Incluye 10 imágenes con 4k.
- 5.4** Creación Contenido del sitio web: Se ofrece en caso de que el comercio no cuente con la información de contenido para desarrollar el sitio web: El departamento de TI hará recomendaciones en texto.

BAC CREDOMATIC suministrará los siguientes servicios con costo adicional al plan denominado Digital Experience:

- 5.5** Manejo Red Social Facebook. Incluye 3 posteos por semana, enfoque personalizado por tipo de hotel, monitoreo de comentarios, respuestas a mensajes privados y públicos, realización de campañas estratégicas en conjunto con el hotel.
- 5.6** Channel Manager. Incluye el costo del Channel manager, que es una plataforma que centraliza el

manejo de canales electrónicos y permite gestionar los inventarios, precios y reservaciones del hotel, así como la gestión del mismo. Por gestión se entiende el manejo de múltiples OTA desde un mismo punto, cierres y movimientos de tarifas en un corto tiempo, control de producción de los canales por donde ingresan las reservaciones, evitar al 100% el overbooking, potenciar la exposición del hotel en mayor cantidad canales de venta en línea al tener la capacidad de centralizar y facilitar el manejo de estos canales.

- 5.7** Hosting: se acompaña en la gestión de compra de su propio hosting para el hospedaje de su sitio web y evitar la dependencia de terceros.

- 5.8** Dominio: se acompaña, de ser necesario, a realizar la compra de un nuevo dominio así como dominios adicionales.

- 5.9** Revenue Manager: experto en desarrollar las estrategias necesarias para que todos los departamentos del hotel produzcan y se genere una optimización de los ingresos.

6 AUTORIZACIÓN DE COBROS

6.1 Sobre el pago de implementación y servicio mensual

EL AFILIADO autoriza a BAC CREDOMATIC a cobrar la mensualidad correspondiente a los servicios seleccionados en la Aceptación de Términos y Condiciones, bajo alguna de las siguientes formas:

- 6.1.1** Debitar de la facturación mensual que realice en el afiliado de Booking Engine,



antes que BAC CREDOMATIC la acredite a la cuenta de EL AFILIADO.

- 6.1.2** Realizar un cargo a una tarjeta de crédito autorizada por el representante de EL AFILIADO.
- 6.1.3** Realizar un débito a una cuenta bancaria autorizada por EL AFILIADO.
- 6.1.4** Realizar un débito a cualquier tarjeta, cuenta, afiliado, o producto que cuente con BAC CREDOMATIC el representante de EL AFILIADO.

Estos cobros aplican única y exclusivamente solo si la afiliación es aprobada por BAC Credomatic.

6.2 Sobre transacciones por uso de Cardinal

Para las transacciones con 3D Secure Cardinal Commerce, aplican los siguientes costos que se cobran a la facturación del afiliado de E-Commerce:

- 6.2.1** Transacciones certificadas (Master Card y Visa). Costo de autorización y certificación. \$0, 12
- 6.2.2** Por transacción: auth, capture, void, sale, settlement batch, refund (Otras marcas). Costo de otras transacciones. \$0,07

6.3 Sobre cobros de comisiones

- 6.3.1** El Afiliado acepta el cobro de un porcentaje de comisión del total de las ventas generadas por medio de la plataforma de reservas Booking Engine de BAC Credomatic que se colocará en la página Web del Afiliado. El Afiliado acepta que la comisión se cobrará para todas las transacciones procesadas y registradas como exitosas por parte del Banco. Esta comisión aplica también para las reservas denominadas no show (aquellas reservas

en las que el huésped no se presente al hotel).

- 6.3.2** El afiliado podrá utilizar la opción para cobros de tarjetas virtuales que para estos efectos se le cobrará un porcentaje de comisión por las transacciones procesadas por este medio.

6.4 Sobre inicio de cobros

EL AFILIADO acepta que toda implementación tiene un tiempo de instalación de 30 días naturales una vez BAC Credomatic acepte la apertura del afiliación. Por tanto si el proceso de instalación se demora más del tiempo estimado por atrasos por parte de EL AFILIADO en cuanto a revisiones y contactación en dicho proceso; el proceso de cobro dará inicio a los 30 días naturales de aceptado el comercio.

6.5 Sobre Límites para procesamiento de Transacciones de Comercio Electrónico

El pago de estas transacciones por parte de BAC Credomatic estará sujeto a un monto máximo por transacción y a un acumulado mensual máximo que se detallan en el recuadro de la cláusula 8 de ACEPTACIÓN EXPRESA DE TÉRMINOS Y CONDICIONES DE BOOKING ENGINE, DIGITAL EXPERIENCE, TARJETA VIRTUAL V1. En cada sucursal que "El Afiliado" mantenga abierta. AUMENTO DE LOS LÍMITES: (1) "El Afiliado" faculta irrevocable y expresamente a BAC Credomatic para aumentar los límites antes indicados, cuando cualquiera de las personas autorizadas por escrito por "El Afiliado", soliciten a BAC Credomatic el aumento de dichos límites a través de un medio electrónico o una carta enviada a través de mensajería. Es responsabilidad del comercio afiliado monitorear su límite de transacción y su facturación acumulada mensual y gestionar con al menos 3 días hábiles un aumento según su necesidad de negocio. "El Afiliado" releva de toda responsabilidad a BAC Credomatic por ejecutar la instrucción de su personal autorizado y por las transacciones procesadas luego del aumento del límite que sean objeto de reclamo por parte de los tarjetahabientes. (2) Es expresamente entendido y aceptado por "El Afiliado" que, si con base en los análisis de comportamiento de facturación de "El



Afiliado” realizados por BAC Credomatic éste determina que por un incremento en las ventas de “El Afiliado”, éste se encuentra próximo a alcanzar el límite máximo mensual establecido, BAC Credomatic; con el propósito de resguardar la oportunidad de negocio de “El Afiliado” podrá efectuar un aumento temporal o definitivo del límite máximo mensual de transacciones de “El Afiliado”. Lo anterior, constituye una facultad discrecional de BAC Credomatic y no un derecho de “El Afiliado”. DISMINUCIÓN DE LOS LÍMITES: “El Afiliado” faculta irrevocable y expresamente a BAC Credomatic a disminuir dichos límites, cuando: (1) los tarjetahabientes presenten contracargos relacionados a transacciones efectuadas por “El Afiliado”; (2) los análisis de crédito efectuados por BAC Credomatic determinen una desmejora en la calificación o solvencia financiera de “El Afiliado”; (3) “El Afiliado” no utilice el límite asignado por BAC Credomatic; (4) cuando los análisis internos de BAC Credomatic recomienden la disminución o eliminación total de esta modalidad de venta. (5) “El Afiliado” se vea involucrado o vinculado directa o indirectamente con transacciones ilegítimas, fraudulentas o incumplimientos contractuales con los tarjetahabientes respecto de la entrega o prestación de los bienes o servicios objeto de las transacciones efectuadas por el “El Afiliado”. (6) BAC Credomatic posea razones fundadas para creer que el “El Afiliado” será sometido a un proceso de liquidación, disolución, quiebra, convenio preventivo, administración por intervención judicial o concurso civil de acreedores, según corresponda. (7) haya ocurrido un cambio material adverso con respecto a “El Afiliado” siendo entendido “cambio material adverso” como el efecto negativo resultante de un acto, de cualquier índole o naturaleza, incluyendo pero no limitado a, cualquier determinación adversa de un litigio, arbitraje, procedimiento judicial, extrajudicial o administrativo, o cualquier investigación de cualquier autoridad gubernamental o no, que imponga una carga negativa y contraria, que altere negativamente y en forma significativa la condición financiera, giro comercial, activos o ganancias de el “El Afiliado”, y en particular, la situación financiera que haya mostrado a BAC Credomatic.

“El Afiliado” acepta según la presente cláusula en relación al límite para procesamiento de transacciones

de Comercio Electrónico que podrá procesar un máximo de \$2000 (Dos mil dólares ó su equivalente en colones) por transacción y un acumulado mensual máximo de \$10.000 (Diez mil dólares ó su equivalente en colones), en caso de requerir un monto mayor quedará sujeto a aprobación del departamento encargado de BAC Credomatic.

7 PLAZO DEL CONTRATO:

El presente contrato tiene una duración de un año y será renovado de manera automática por periodos iguales, a menos que cualquiera de las partes notifique a la otra con al menos 60 días de antelación su decisión de no darlo por renovado. Debe notificarse al siguiente correo: booknow@baccredomatic.cr

8 RESCISIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO

BAC CREDOMATIC podrá rescindir del presente contrato en cualquier momento proveyendo un aviso por escrito al afiliado, con al menos 30 días de anticipación. En el caso de que El Afiliado desee rescindir de los servicios ofrecidos en el presente contrato antes de la fecha de término del presente contrato, deberá hacer una notificación por escrito de su decisión con 2 meses de anticipación al siguiente correo electrónico booknow@baccredomatic.cr. En caso de terminarse la relación de El Afiliado con BAC Credomatic, el presente contrato quedará rescindido automáticamente.

9 RECARGO POR TERMINACIÓN ANTICIPADA

Cuando EL AFILIADO dé por terminado el presente contrato, deberá tener un mínimo de seis meses de permanencia en el proyecto y de 6 cuotas pagadas, en caso que solicite el retiro antes de este plazo, deberá pagar a BAC CREDOMATIC el remanente faltante para completar las 6 cuotas mensuales así como el remanente del costo de implementación indicado en el Anexo 1 del presente contrato. Esto en virtud de los costos económicos que debe asumir BAC CREDOMATIC por la instalación y logística para la instalación de la Solución. Lo anterior, sin limitar daños y perjuicios adicionales que eventualmente podrían



provocarse a BAC CREDOMATIC. BAC CREDOMATIC cuenta con dos meses a partir de la solicitud de EL AFILIADO, para tramitar el retiro del servicio y eliminar el cobro del afiliado.

10 OBLIGACIONES DE EL AFILIADO

El AFILIADO se compromete a cumplir las siguientes obligaciones:

- 10.1** EL AFILIADO acepta pagar el precio en la forma y monto previstos en el presente contrato y el Anexo 1
- 10.2** EL AFILIADO acepta que BAC Credomatic podrá deshabilitar los servicios ofrecidos en este contrato por atraso en sus pagos y libera a BAC Credomatic de cualquier inconveniente económico o legal que se provoque por dicha suspensión.
- 10.3** EL AFILIADO es el responsable de validar que la persona que hace la reservación en línea (independientemente del canal de venta) es la dueña de la tarjeta y autoriza el pago contratado al comercio.
- 10.4** EL AFILIADO se compromete a cubrir los costos de alimentación y hospedaje relacionados a la implementación del servicio contratado para los funcionarios del proveedor establecido por BAC Credomatic para dicho fin.
- 10.5** EL AFILIADO libra de responsabilidad a BAC Credomatic por el mal uso su parte, el de sus empleados o terceros que accedieren a los sistemas que BAC Credomatic le brinda para ser administrados y generen pérdidas al comercio
- 10.6** EL AFILIADO deberá adoptar todas las medidas que estén a su alcance para evitar que la información, conocimientos y documentos presentados por BAC Credomatic puedan divulgarse a terceros que puedan beneficiarse de cualquier modo de ellos.
- 10.7** EL AFILIADO no podrá someter a cobro las Transacciones de Comercio Electrónico si el producto o servicio no ha sido apropiadamente enviado o prestado al tarjetahabiente.
- 10.8** EL AFILIADO no efectuará una venta al amparo de Las Tarjetas a sabiendas que son fraudulentas, ilícitas o que la transacción no ha sido autorizada por el legítimo propietario de la Tarjeta. Al respecto, el Afiliado además será responsable por las acciones de su personal.
- 10.9** EL AFILIADO se compromete a no retener, guardar, grabar o archivar en beneficio propio o ajeno, los datos que contenga Las Tarjetas de crédito o débito del Tarjetahabiente y a no divulgar la información de las negociaciones que se efectúen en EL AFILIADO, haciéndose responsable por el incumplimiento de la confidencialidad. El Afiliado y BAC Credomatic se comprometen a respetar este compromiso aunque haya terminado el Contrato.
- 10.10** EL AFILIADO no facilitará la afiliación ni prestará el equipo electrónico o manual ni la plataforma de comercio electrónico suministrada por BAC Credomatic a terceras personas o comercios no afiliados, para que puedan efectuar ventas de sus bienes o servicios recibiendo como pago Las Tarjetas. EL AFILIADO indemnizará a BAC Credomatic por toda o contra toda responsabilidad que emane de la posesión, operación, control o uso de los equipos y comprobantes de transacción o papelería que se le hayan asignado, al igual que por cualquier incumplimiento deliberado, doloso o culposo de las prohibiciones establecidas en este Contrato; así como de cualquier acción dolosa realizada por el personal de su negocio. El Afiliado es responsable financieramente por los reclamos presentados por los Bancos Emisores de Las Tarjetas o por las pérdidas que se deriven de



cualquier violación o incumplimiento del Contrato por su parte.

10.11 EL AFILIADO es el responsable del cumplimiento de estas obligaciones por parte de sus empleados o de terceros que accedieran a los sistemas administrados por BAC Credomatic y especificados en este contrato y sus anexos, por negligencia del usuario.

10.12 EL AFILIADO acepta y entiende que la aplicación de reservas en línea (Booking Engine) es propiedad exclusiva de BAC Credomatic y bajo ninguna circunstancia El Afiliado está autorizado a copiar o vender dicha aplicación sin autorización de BAC Credomatic.

10.13 EL AFILIADO no podrá por ningún motivo ni circunstancia procesar a través de BAC Credomatic una venta que provenga de las siguientes actividades:

10.13.1 Transacciones de Fichas de Casino o apuestas de cualquier índole.

10.13.2 Venta de productos farmacéuticos de cualquier naturaleza.

10.13.3 Tabaco o productos derivados de este en cualquiera de sus posibles presentaciones.

10.13.4 Productos o servicios que atenten contra la propiedad intelectual.

10.13.5 Pornografía.

10.13.6 Licores.

10.13.7 Presentaciones de escenas sexuales donde no medie el consentimiento de todas las partes involucradas.

10.13.8 Bestialidad (relaciones sexuales entre seres humanos y animales).

10.13.9 Cualquier venta o servicio que BAC Credomatic a su discreción considere

inaceptable o que atente contra el buen nombre de esta.

10.13.10 Cualesquiera otras que llegare a estar limitado o prohibido por la ley.

10.14 En caso de devolución por el Tarjetahabiente de productos o servicios no recibidos que fueron adquiridos mediante Las Tarjetas, EL AFILIADO no hará reembolso de efectivo al tarjetahabiente, sino que acreditará la suma a la misma Tarjeta que el cliente utilizó para realizar la compra en el sitio Web en la misma moneda, para lo cual debe presentar a BAC Credomatic una nota firmada y fechada que indique el número de afiliado, el número de Tarjeta y el monto por acreditar. En los casos en que la transacción a devolver proceda de una Transacción de Comercio Electrónico y previo acuerdo con BAC Credomatic, el Afiliado podrá realizar la devolución de esta transacción mediante las plataforma de comercio electrónico que BAC Credomatic le haya habilitado. La devolución siempre deberá efectuarse a la misma tarjeta en la que originalmente se llevó a cabo la transacción de venta.

10.15 El Afiliado inscrito al programa 3D Secure y en cumplimiento con el correcto proceso de certificación y validación, las transacciones de las marcas Visa y Master Card procesadas por El Afiliado no serán objeto de reclamo por motivo de fraude, esto no exime a El Afiliado de su responsabilidad por otros motivos de contracargo.

10.16 El pago de Transacciones de Comercio Electrónico por parte de BAC Credomatic estará sujeto a un monto máximo de transacción y a un acumulado mensual máximo, reservándose BAC Credomatic el derecho de no pagar transacciones de este tipo por sumas mayores a las establecidas. Los límites de procesamiento son los parámetros que le permiten al afiliado procesar sus autorizaciones, es responsabilidad de EL AFILIADO monitorear su límite de transacción y su facturación acumulada mensual

y gestionar con al menos 3 días hábiles un aumento según su necesidad de negocio, para todas aquellas transacciones mayores a ambos límites, el sistema no permitirá realizar ventas y se denegarán. Además, BAC Credomatic por administración de riesgo, se reserva el derecho de modificar estos límites cuando estime conveniente y con no menos de veinticuatro (24) horas de notificación a nombre del Afiliado.

10.17 EL AFILIADO podrá utilizar la Terminal Virtual de Cardinal para hacer capturas, anulaciones y devoluciones. No se permite el uso de dicha terminal para realizar ventas o autorizaciones. Estas dos últimas funciones solo se habilitan para el manejo de los comercios de Tarjeta Virtual. Toda transacción de venta o autorización desde la Terminal Virtual no se procesa con el 3D Secure, por lo que la responsabilidad ante un reclamo por fraude recae directamente en el afiliado.

10.18 EL AFILIADO se compromete a implementar estrictas medidas de seguridad de la información de los clientes, de tal manera que no sea accesible a terceros, y sólo a personal calificado de El Afiliado. Lo anterior a efectos de evitar usos incorrectos o ilegítimos que causen, o puedan causar, daños materiales o morales al cliente, a El Afiliado, y a BAC Credomatic. En ese sentido, El Afiliado reconoce que de acuerdo a nuestra legislación, debe mantener confidencial toda la información que llegue a conocer con ocasión del uso de la tarjeta de crédito o débito del tarjetahabiente, sin que pueda utilizarla El Afiliado para fines diferentes a aquellos por los cuales el tarjetahabiente la utiliza en El Afiliado. Para la continuación del servicio de afiliación, se presume que El Afiliado bajo su propio costo, ha implementado, entonces medidas de seguridad adecuadas para el resguardo de toda información, y que por tanto la afectación a tarjetahabientes o a BAC Credomatic, por usos inapropiados de información, se considera responsabilidad de El Afiliado, la cual no se exime por revisiones, auditorías o pruebas que pueda haber realizado BAC Credomatic (o

personal designado por ésta) respecto a las medidas de seguridad del Afiliado.

10.19 EL AFILIADO reconoce, y acepta, las responsabilidades en cuanto a usos inapropiados de información de las tarjetas, o de los tarjetahabientes. Al respecto, también reconoce y acepta que en caso de usos inapropiados, o de no implementar los mecanismos de seguridad necesarios para el resguardo de la información (por culpa o dolo), además de las sanciones y responsabilidades que prevé nuestra legislación, se considerará como una situación grave que faculta a BAC Credomatic para cobrar a EL AFILIADO las pérdidas económicas en que incurra (para lo cual puede debitar fondos de las cuentas donde se realicen depósitos de pagos por compras con tarjeta, o deducirlo de sumas por pagar a El Afiliado, lo cual no exime al Afiliado de cancelar cualquier diferencia que quede); sin perjuicio de la terminación del servicio de afiliación, y de la ejecución de procesos para el cobro de cualquier suma que haya asumido o pagado BAC Credomatic. Igualmente, El Afiliado, en aras de prestar el servicio, asume el riesgo ante ataques electrónicos o de cualquier tipo, en sus datos, procesos, o información, aún y cuando se lleven a cabo sin que medie su dolo o culpa, y resulta una obligación de El Afiliado el informar de manera inmediata a BAC Credomatic en caso de que se detecten actividades que puedan representar un riesgo en cuanto a la información, o que puedan constituir alertas de actividad no autorizada o fraudulenta. Para estos efectos, la concurrencia en El Afiliado de una o más transacciones reportadas como fraudulentas, por montos relevantes o no, o la presencia de cualquier otra clase de indicios, hará presumir la responsabilidad de El Afiliado y su deber de indemnización; sin perjuicio de las responsabilidades que asuma El Afiliado si se considera que es un Punto de Compromiso según se defina en los manuales de las Marcas de tarjetas, y quedando El Afiliado a cooperar ampliamente en los procedimientos de investigación que se requieran y que sean llevados a cabo por BAC Credomatic o por las



Marcas, así como en las acciones preventivas y para contención del fraude que se implementen.

- 10.20** Para el servicio del PAQUETE BOOKING ENGINE, en caso de rescisión del contrato, es responsabilidad de EL AFILIADO eliminar cualquier dirección electrónica (URL) direccionada al sistema de reservas sujeto de este contrato. Para todas las reservaciones realizadas previo a la terminación del presente contrato, El Afiliado será responsable de proveer el servicio pagado por el tarjetahabiente.
- 10.21** Es obligación de El Afiliado que adquiera el plan de servicios DIGITAL EXPERIENCE; tener al día los pagos de comisiones con las OTA`s y exime a BAC Credomatic de cualquier eventualidad que esto pueda afectar en su operación.
- 10.22** El Afiliado que adquiera el plan de servicios DIGITAL EXPERIENCE, se compromete a enviar la siguiente información todos los días con información proyectada al menos 6 meses: Reporte de disponibilidad / Reporte de aperturas y cierres de fechas. Esto con el fin de que BAC Credomatic pueda realizar la estrategia en gestión de ingresos. El afiliado entiende y acepta que la información solicitada es indispensable para BAC Credomatic para poder tener los inventarios en los canales adecuadamente, así como la generación de estrategias de ventas.
- 10.23** EL AFILIADO que adquiera el plan de servicios DIGITAL EXPERIENCE, autoriza a BAC Credomatic a administrar su perfil en las OTA`s. Para ello, debe firmar una carta de autorización dirigida a las OTA`s donde incluya la autorización del usuario de BAC Credomatic para el manejo de la misma.
- 10.24** EL AFILIADO que adquiera el plan de servicios DIGITAL EXPERIENCE, autoriza a BAC Credomatic y acepta que las tarifas autorizadas en la Hoja de Autorización Tarifas, son la base para que BAC Credomatic pueda hacer las estrategias tales como promociones, saltos tarifarios y/o ajustes en los precios utilizando un precio piso y base autorizado por El afiliado.
- 10.25** EL AFILIADO que adquiera el plan de servicios DIGITAL EXPERIENCE comprende que las tarifas registradas en la hoja de autorización no deben incluir los impuestos y también entiende que sobre estos montos, las OTA`s rebajaran la comisión negociadas por ellos con el Afiliado.
- 10.26** EL AFILIADO que adquiera el plan de servicios DIGITAL EXPERIENCE acepta que mientras dicho contrato este vigente todos los cambios de precios deben ser notificados por escrito vía correo electrónico y es BAC Credomatic el único autorizado de administrar los precios utilizando la Hoja de Autorización de Tarifas como referencia. Si la administración del personal de El afiliado hace cambios sin previa comunicación, BAC Credomatic no se hace responsable por ningún motivo de los inconvenientes económicos, problemas de disponibilidad o problemas de imagen que dichos cambios provoque.
- 10.27** EL AFILIADO que adquiera el plan de servicios DIGITAL EXPERIENCE puede en cualquier momento solicitar a BAC Credomatic el cambio de tarifas de manera escrita utilizando el documento Acuerdo de Autorización Tarifas.
- 10.28** Para la creación de la página web dentro del paquete de Digital Experience, EL AFILIADO debe proveer las credenciales de accesos necesarios para poder hacer la migración de la página web. Estas credenciales se refiere al Dominio y/o Hosting según sea el caso. En caso de no poseer un dominio, y no contratar el servicio de hosting con BAC Credomatic, EL AFILIADO correrá con todos los costos asociados a la compra del mismo. El servicio de Hosting debe tener al menos las siguientes características: Acceso a Cpanel, 50 GB de almacenamiento, 500 GB de ancho de banda, Facilidad de CDN, Versión PHP 5.4 o mayor, Servidor Apache, Disponibilidad para crear B.D., Up time de 99,9%. El afiliado debe proveer la totalidad de la información de contenido para las



secciones de la página tanto en español como en inglés. Se tomará en la medida de lo posible de la página anterior, de existir esta y cualquier modificación requerida será solicitada y provista por EL AFILIADO. Si EL AFILIADO cuenta con fotografías puede suministrarlas para incluirlas dentro del sitio Web. Debe indicar algún detalle que se desea resaltar en el sitio web o servicio. EL AFILIADO acepta que cuenta con una oportunidad para seleccionar su plantilla, así como una ronda de cambios después de creado el sitio web. El Afiliado entiende que una vez enviado el sitio a revisión, cuenta con cinco (5) días hábiles para la revisión del mismo; en caso de no recibir respuesta, el sitio será migrado a la web y se dará por recibido por parte de BAC Credomatic.

11 DEVOLUCIONES

Es responsabilidad del afiliado y de su personal autorizado determinar en cuales casos procede realizar devoluciones o giros a favor del tarjetahabiente conforme con lo establecido en las cláusulas 4.1 segundo párrafo, 4.3 y 6 del contrato de afiliación. El afiliado podrá, a su discreción, solicitar a BAC Credomatic procedimientos o medidas de seguridad adicionales antes de suscribir este documento para autorizar DEVOLUCIONES o GIROS. Consecuentemente, el AFILIADO exonera de toda responsabilidad a BAC Credomatic pues reconoce que el AFILIADO a su discreción ha optado por esta facilidad con las medidas de seguridad que consideró oportunas en su caso. El AFILIADO se compromete a realizar la DEVOLUCIÓN o GIROS en la misma Tarjeta que el usuario utilizó al realizar la compra en EL AFILIADO, ingresando valores únicamente en la misma moneda de curso legal con la que se procesó la transacción original. El monto de la DEVOLUCIÓN o GIRO aplicado al tarjetahabiente será responsabilidad del AFILIADO a cuyo cargo serán aplicados los montos de las transacciones digitadas. El AFILIADO exonera de responsabilidad a BAC Credomatic por el uso que éste primero pueda darle a esta facilidad. En caso de error en la digitación del mismo en perjuicio del tarjetahabiente, el AFILIADO se compromete a

DEVOLVER el monto correcto de la Transacción a su cliente. De la misma forma cuando el AFILIADO no presente facturación suficiente para soportar el débito por el monto de las devoluciones, expresamente autoriza a BAC Credomatic, a recuperar el monto debitando la(s) cuenta(s) que el afiliado posea en un Banco del grupo.

12 OBLIGACIONES DE BAC CREDOMATIC

BAC Credomatic se compromete a cumplir con las siguientes obligaciones

- 12.1** Entregar a EL AFILIADO el servicio convenido en el presente contrato.
- 12.2** Capacitar a EL AFILIADO en los alcances del servicio.
- 12.3** Notificar a EL AFILIADO cualquier modificación que efectúe en los términos y condiciones en los que se firmó el presente contrato.
- 12.4** Mantener estricta confidencialidad con respecto a los términos y condiciones del presente contrato, así como de la información confidencial de ventas y estrategias comerciales que El Afiliado defina en conjunto con BAC Credomatic.
- 12.5** BAC Credomatic puede informar a EL AFILIADO sobre otras características y servicios disponibles que ayuden a mejorar la gestión de los medios digitales. Estas características y servicios pueden estar sujetos a términos y condiciones de uso adicionales.
- 12.6** Brindar a EL AFILIADO asistencia para capacitar al personal que El Afiliado requiera en el uso de consultas de reportes de ventas, detalles de facturación generados por el Booking Engine de BAC Credomatic.
- 12.7** BAC Credomatic activará en la Terminal Electrónica (POS) la opción que permita al AFILIADO aplicar Montos que serán acreditados a las tarjetas en concepto de DEVOLUCIONES o GIROS totales o parciales sobre cargos a los



mismos, o de otro tipo, realizados por compras en su establecimiento comercial.

13 DISPOSICIONES MISCELÁNEAS:

En caso de Sobreventa: Tanto BAC Credomatic como EL AFILIADO entienden que por la naturaleza dinámica de la venta de inventario de habitaciones, estrategia acordada en común acuerdo y el error humano se presente alguna situación de sobreventa. En estos casos la dirección de EL AFILIADO se compromete a gestionar la recolocación de los huéspedes en el hotel u hoteles de categoría similares y aceptados por la OTA respectiva así como dar asistencia a los huéspedes recolocados. BAC Credomatic revisará previa evidencia y determinará la responsabilidad de las partes.

EL AFILIADO entiende que en caso de sobreventa las OTA's se reservan el derecho de aceptar la opción alternativa del hotel o recolocar a sus clientes en el hotel que prefiera, en este segundo caso es claro que EL Afiliado no recibe pago alguno al no brindar los servicios de hospedaje.

Cualquier interrupción en la conectividad a los sistemas de EL AFILIADO que no sean provistos por BAC Credomatic, no podrán ser imputables a BAC Credomatic. Tales como: la conectividad entre el sistema objeto de este contrato y el proveedor de acceso a Internet o problemas de acceso al sistema desde cualquier computador que EL AFILIADO posea, de tal manera que BAC Credomatic, no asume responsabilidad por tales situaciones.

Nada de lo dispuesto en el presente contrato se considerará que crea una relación entre las partes fuera de aquella de dos empresas independientes, separadas y cooperando entre sí. Ninguna de las partes, tendrá autoridad ni capacidad para representar o realizar cualquier acto, o aceptar cualquier obligación por cuenta o en nombre de la otra parte. Asimismo, cada una de las partes asumirá en su totalidad los costos generados por el cumplimiento y ejecución del presente contrato.

Ninguna de las partes de este contrato adquiere en virtud del mismo ningún derecho sobre las marcas,

nombres comerciales, señales de propaganda, diseños industriales, patentes, ideas, planes de negocios o cualquier otro bien o derecho inmaterial de la cual pudiese haber tenido conocimiento en virtud de la aplicación de este convenio.

Este contrato no contradice, ni implica el incumplimiento de ningún otro compromiso u obligación adquiridos previamente por ninguna de las partes.

La gestión y administración de medios digitales por parte de BAC Credomatic incluye el manejo de varias herramientas de gestión de contenidos. Por lo cual en función de poder realizar solicitudes de cargar nuevo contenido o solicitar cambios en el contenido que se muestra en los sitios web sobre la propiedad o los productos y / o servicios de la propiedad como logotipos, marcas, imágenes, audio, vídeo, texto u otro contenido de su o nombre (s) de la propiedad, EL AFILIADO otorga a BAC Credomatic el derecho de utilizar, reproducir y distribuir dicho Contenido. El Afiliado garantiza que cualquier uso del contenido no infringe los derechos de cualquier tercero. BAC Credomatic no tiene ninguna obligación de utilizar, exhibir o distribuir cualquier contenido. Si EL AFILIADO solicita algún cambio en su contenido, tales cambios pueden ser sujetos a revisión y aprobación por parte de BAC Credomatic a discreción.

14 PROPIEDAD INTELECTUAL:

EL AFILIADO reconoce los derechos de Propiedad Intelectual de BAC Credomatic sobre el resultado de su labor de programación y consultoría. Dichos derechos protegen tanto el programa de ordenador que pueda resultar, como los datos, listados, diagramas y esquemas elaborados en la fase de análisis, el manual de aplicación, los restantes datos y materiales de apoyo, los símbolos de identificación, las contraseñas, los números de usuario, los símbolo de seguridad y estrategia de ventas.

EL AFILIADO reconoce que el producto de la labor de programación de BAC Credomatic le es cedido por la empresa contratada exclusivamente para su uso y no para su reproducción, cesión, venta, alquiler o préstamo -como dato- y se compromete a no ceder su uso parcial



o total de ninguna plantilla y a no transmitir ninguno de los derechos que tenga sobre el en virtud de este contrato, así como a no divulgarlo, publicarlo, ni ponerlo de ninguna otra manera a disposición de otras personas, salvo de los empleados de su empresa que tengan que utilizarlo.

EL AFILIADO será también responsable del incumplimiento de estas obligaciones por parte de sus empleados o de terceros que accedieran a él por negligencia del usuario.

15 DEBER DE CONFIDENCIALIDAD Y NO DIVULGACIÓN:

Las Partes entienden y así lo aceptan que, necesariamente, deben compartir entre ellas información privilegiada, propietaria y / o no patentada o no patentable vinculada con su giro. Que esa información privilegiada es, por su naturaleza, confidencial y de gran valor para las Partes y sus accionistas y es una información que incluye, pero no se encuentra limitada a la información relacionada con términos y condiciones de los acuerdos empresariales, alianzas y/o cualquier otro tipo de convenio o contrato que se haya suscrito o se suscriba para desarrollar proyectos sobre la prestación de servicios indicados en este Contrato; asimismo sobre tecnología, negocios, prácticas comerciales e industriales, manuales y técnicas de acceso y crecimiento de mercados, clientes, planeación estratégica, proveedores, fuentes de suministros, mercadeo, precios y costos, ingresos y estados financieros, secretos comerciales e industriales, información sobre o relacionada con otras compañías y/o clientes que tenga que ver o no con el objeto de este contrato, información sobre o relacionada con los socios de las Partes y con toda otra información de cualquier naturaleza, no conocida por el público en general, ya sea oral o escrita, en la más amplia definición que el término Información Confidencial permita y que haya sido adquirida o recibida por una de las Partes por conducto de la otra parte al amparo de la relación que las une por este contrato, información que será compartida en forma tan amplia que le permita a la parte receptora el buen desarrollo de sus funciones y el libre intercambio de información en el nivel confidencial entre ambas partes, con la condición que aceptan

mutuamente de que dicha Información no será divulgada a ningún tercero.

Así las cosas, la parte receptora se obliga a mantener absoluta y total confidencialidad respecto de la información confidencial mencionada en esta cláusula, obligándose a devolver a la parte propietaria, a requerimiento de ésta, en cualquier momento de esta relación comercial o al finalizar la misma, todos los documentos o copias relacionadas que se encuentren en su poder. El incumplimiento a las disposiciones de este artículo, constituirá justa causa dar por terminado el presente contrato.

En la hipótesis de que la causa de terminación se funde en un hecho sancionado por las Leyes penales, quedará a salvo el derecho de la Parte perjudicada a entablar las acciones legales que procedan ante las autoridades competentes. De acuerdo con lo anterior, la Parte perjudicada queda autorizada para acudir ante los Tribunales de Justicia, o ante cualquier otra instancia que estime conveniente, a buscar amparo contra cualquier violación o ante la amenaza de violación de este Convenio, e interponer medidas cautelares u otra acción administrativa, judicial o procesal viable en la jurisdicción competente. Cualquier acción legal que se tome al respecto, no será considerada excluyente del ejercicio de otras acciones legales susceptibles de interponerse para el reclamo de daños y perjuicios. En todo caso, la Parte responsable o incumplente de este deber de confidencialidad, deberá cubrir los gastos, tasas y en general, cualquier clase de desembolso generado como consecuencia de su incumplimiento, incluyendo pero no limitándose a ellos, honorarios profesionales de abogados causados por el examen del caso y la interposición de la acción legal respectiva. Las Partes expresamente manifiestan que entienden y conocen que por cualquier divulgación hecha en los términos de este Convenio, será responsable del delito de divulgación de secretos que se tipifica en el artículo 203 del Código Penal, y de la violación del deber de confidencialidad de la relación comercial a que se obligan según lo disponen los artículos 6 y 7 de la Ley de Información No Divulgada # 7975 y 10 del Reglamento a la Ley de Información No Divulgada Decreto Ejecutivo # 34927-J-COMEX-S-MAG, siendo responsables de los daños y perjuicios que ocasionen a



su contraparte en los términos a que se refieren los artículos 38, 38 bis y 40 de la Ley de Procedimientos de Observancia de los Derechos de Propiedad Intelectual.

Las disposiciones de esta cláusula, así como todas las obligaciones derivadas de este contrato que se relacionen con los deberes de Confidencialidad y No Divulgación de la Información, se mantendrán, mientras la información antes referida continúe siendo confidencial y/o de uso exclusivo de alguna de las Partes, manteniéndose ese deber de confidencialidad aún después de finalizada la relación comercial o de cualquiera otra índole entre las Partes hasta por un plazo de dos años a partir de la fecha del cese de la relación entre las partes, de conformidad con lo dispuesto en el artículo siete de la ley de Información no Divulgada número 7975 del 22 de diciembre de 1999, y el artículo diez de su Reglamento, Decreto Ejecutivo número 34927-J-COMEX-S-MAG.

16 INTRANSFERIBILIDAD:

El presente contrato o cualquiera de los derechos y obligaciones aquí establecidas serán intransferibles a terceros, salvo que medie el consentimiento previo y escrito de la contraparte.

17 INCUMPLIMIENTO Y SOLUCIÓN DE DIFERENCIAS:

En caso que una de las partes considere que la contraparte ha incumplido o está incumpliendo el contrato, dará aviso escrito a la contraparte haciéndole saber tal circunstancia, así como los motivos de su disconformidad vía correo electrónico. Desde el momento en que se reciba tal comunicación, las partes tendrán un plazo de ocho días hábiles para resolver cualquier divergencia que pudiese existir al efecto, o brindar las aclaraciones que correspondan. Durante este plazo, el contrato se aplicará normalmente. Una vez vencido dicho término sin que exista un acuerdo sobre los motivos de la inconformidad, la parte no incumplidora podrá dar por terminado el contrato de inmediato o en la fecha que lo indique sin ninguna responsabilidad de su parte, y sin perjuicio de poder reclamar los daños y perjuicios ocasionados en virtud del incumplimiento. Asimismo, podrá optar por no

rescindir el contrato, sino exigir el cumplimiento, a su entera voluntad.

En caso de surgir alguna disputa derivada del contenido del presente contrato o su aplicación e interpretación, las partes se comprometen en primera instancia a intentar una solución mediante negociaciones directas de buena fe. En caso de no encontrarse solución alguna, las partes se comprometen a acudir a mecanismos de conciliación y, de ser necesario, arbitraje, cuyos procedimientos se regirán por lo dispuesto en el Reglamento del Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Costa Rica. El arbitraje será de derecho, con tres árbitros nombrados uno por cada parte, y el tercero será el presidente del tribunal arbitral y será nombrado por el Centro. Nos sometemos incondicionalmente a las normas del Centro, que será el encargado de administrar el proceso, y renunciamos expresamente a la jurisdicción de los tribunales comunes. La parte que resulte vencida será la que asuma los costos del arbitraje.

La existencia de cláusula arbitral no afectará, suspenderá, o limitará el derecho de dar por terminada la relación; sin necesidad de tener que recurrir previamente al arbitraje.

18 MODIFICACIONES AL CONTRATO:

BAC Credomatic podrá enmendar este Contrato en el momento que así lo considere. Cualquier enmienda al Contrato, será comunicada por BAC Credomatic a "el afiliado" vía telefónica con el respectivo respaldo de grabación de la llamada, por correo electrónico o publicación del nuevo contrato en el sitio oficial de BAC Credomatic. El Afiliado contará con un plazo de treinta días naturales, contados a partir de la comunicación, para determinar si mantiene o no su relación contractual con BAC Credomatic, en virtud de la enmienda propuesta al Contrato. La comunicación al Afiliado indicará claramente: (1) el detalle de la modificación, (2) la fecha en que entraría a regir la enmienda, (3) la fecha máxima para rechazarla y cualquier otra información relevante para la adecuada comprensión por parte del Afiliado de los cambios a introducir. Si luego de transcurrido el plazo de treinta días naturales antes indicado, el Afiliado no manifiesta expresamente a BAC



Credomatic, su deseo de no mantener la relación contractual con éste, BAC Credomatic entenderá que el Afiliado ha aceptado la enmienda propuesta al Contrato.

19 PROHIBICIÓN DE CESIÓN.

EL AFILIADO no podrá ceder los derechos derivados del presente contrato bajo ningún título sin el consentimiento expreso y por escrito de BAC Credomatic.