**CERTIFICACIÓN DE VENTAS CALL CENTER**

El comercio se compromete a cumplir con los siguientes parámetros básicos para la comercialización de productos bajo la modalidad Call Center y sabe que la violación a cualquiera de estos puntos se considerará una falta grave al contrato, las políticas de Call Center, lo cual puede implicar cancelación del contrato, congelación de recursos, implicaciones legales, jurídicas y económicas respectivas.

Para lo cual como comercio nos comprometemos a :

1. Evitar publicidad engañosa.
2. Ser claros y directos con lo que incluye y lo que NO INCLUYE nuestro producto, ya que somos conscientes de que esto nos ayudará a dar confianza al cliente y evitar futuras anulaciones.
3. Somos conscientes de que la voz del comprador debe corresponder en su totalidad al dueño de la tarjeta, de no ser así, sabemos que incurrimos en actividades fraudulentas y sabemos que las GRABACIONES no pueden quedar cortadas o entrecortadas.
4. Al cliente le debemos preguntar el mail, en caso de no tenerlo le pediremos el de un familiar, a fin de proporcionarle más confianza al cliente cuando nos hace la compra.
5. Al cliente le debemos preguntar a qué entidad pertenece la tarjeta y confirmarle el nombre (asesor) y fecha de la operación, brindándole confianza.
6. Sabemos que el valor de la transacción debe ser claro, totalizado, corresponder con el valor AUTORIZADO por el cliente, ni un peso más, ni un peso menos y NUNCA fraccionaremos el valor de la venta.
7. Sabemos que el producto que el cliente compro es el que se le debe hacer llegar, no otro y nos comprometemos a cerciorarnos a fin de evitar futuros problemas con los clientes.
8. Nos comprometemos a ENVIAR EL PRODUCTO MÁXIMO AL TERCER DÍA de haber realizado la venta y sabemos que si no lo hacemos estas ventas podrán ser ANULADAS.
9. Sabemos que todos los datos deben ser suministrados por el cliente.
10. Ser claros y mencionarles a los clientes nombre de nuestra empresa como único responsable de venta, producto, valor garantía y que esto quedará en el audio respectivo.
11. Adaptar el GUIÓN a los requerimientos de LACOMPAY.
12. Recordarle al cliente que, en el extracto, el cobro se le verá reflejado a nombre de LACOMPAY S.A.S.

Como comercio sé que el incumplimiento de alguna de estas normas podrá ser causal de cancelación del contrato y aplicación de todas las penalidades legales y comerciales pertinentes mencionadas en el contrato.

**COMERCIO PASARELA**

**Firma Firma**

**ACLARACIONES**

1. El comercio se compromete a alinear las políticas de devolución, control, garantía, servicio, con todo lo consignado en la ley 1581 del 2012, la circular externa número 004 del 2011 y el decreto 587 del 2016 de la Superintendencia de Industria y Comercio S.I.C.
2. LACOMPAY podrá realizar envío de información a las respectivas entidades financieras y de riesgo, tales como: Datacrédito, Cifin, Superfinanciera, entidades de control y lavado de activos.
3. Si el comercio se dedica a la prestación de servicios, debe anexar al contrato, un portafolio de servicios igual al que le venden al cliente, con todo lo que este incluye y copia de los acuerdos realizados con las distintas entidades, las cuales soportan que el comercio cumplirá con el servicio ofrecido al cliente (turísticos, seguros, ganchos de compra, garantías, etc).
4. El comercio NO puede vender productos distintos a los autorizados para su empresa.
5. Los abonos se harán dentro de las 24 horas siguientes a la solicitud, siempre y cuando este PAZ Y SALVO por concepto de: Documentos Administrativos, grabaciones, guías, entregas, CONCILIACIONES, Información y PQR reducidos), no cuentan sábados, domingos, ni festivos.
6. La solicitud de transferencia se debe hacer antes de las 3 de la tarde, de lo contrario la solicitud quedará con fecha del siguiente día hábil y solo a partir de ahí empiezan a contar las 24 horas.
7. La cuenta debe estar previamente inscrita, con una semana de anticipación.

**COMERCIO PASARELA**

**Firma Firma**