

LACOMPAY S.A.S

Yo _____ identificado con CC _____ y como representante legal de esta sociedad, con domicilio principal en la ciudad de _____ identificada con NIT _____ acepto las siguientes políticas de uso para los productos call center.

1. Todas las empresas call center deben tener un contrato de arrendamiento vigente o en su defecto el certificado de libertad de inmueble donde se desarrolle su actividad comercial.
2. El uso de la plataforma es exclusivo para el comercio Call Center titular de la cuenta, está totalmente prohibido la tercerización del servicio y/o proceso de transacciones que no tengan convenio ni se encuentren registradas con LACOMPAY.
3. El uso del guion aprobado por LACOMPAY es de uso obligatorio, cualquier cambio debe ser notificado para su aprobación antes de ser utilizado.
4. El uso del sistema de cámaras y grabaciones es estrictamente necesario y obligatorio para producto Call Center.
5. Las transacciones realizadas deben contar con la respectiva grabación del mismo día.
6. Los soportes de venta (grabaciones) se deben entregar en el mismo momento de realizar la venta.
7. Los comercios que realicen ventas en horarios no laborales y apaguen sus computadores o software de grabación deberán enviar al correo agencias@lacompay.co para ser monitoreados.
8. No es permitido el fraccionamiento de ventas con la misma tarjeta el mismo día
9. No es permitido el almacenamiento de números de tarjetas de crédito de los tarjetahabientes, decreto 1377 del 2013.
10. El comercio tipo call center se compromete a realizar el envío de los productos en un tiempo no mayor a 2 días hábiles.
11. Los soportes (guías) tienen como máximo 3 días calendario después de realizada la venta, para ingresar la información del envío el portal de clientes en la herramienta (TRANSACCIONES- REPORTE DE ENVIOS) En el día 6 el sistema genera un bloqueo preventivo.
12. Es de carácter obligatorio enviar físicamente con el producto una copia del comprobante de la transacción generada.
13. Se entiende que bajo la insatisfacción del tarjetahabiente por cualquier causa directamente con el producto adquirido el comercio se compromete y acepta dicha reversión cumpliendo con el proceso correspondiente adjunto dependiendo del caso podrá generar el bloqueo.
14. No es permitido el reembolso de dinero directamente del call center al tarjetahabiente.
15. Todas las reversiones se realizan directamente con la empresa LACOMPAY S.A.S.

Su Aliado en E-commerce

16. El comercio se compromete a mantener como máximo 0.5% en reclamaciones y reversiones mensuales sobre sus ventas.
17. El costo de monitoreo transaccional es de \$ 3.000 + IVA
18. La no entrega de soportes de venta genera la reversión de la transacción por el valor total de la venta más el costo de procesamiento (8.000 + IVA) el cual será debitado automáticamente por la plataforma.
19. Saldo en Garantía, se mantendrá un valor mínimo de reserva de \$5.000.000 por concepto de anulaciones, el saldo será reembolsado 6 meses después de finalizadas las relaciones comerciales entre la pasarela y el comercio.
20. El comercio tendrá en garantía en la cuenta virtual el 5% del valor de la venta, los cuales serán reembolsados cada 6 meses.
21. El 30% de la venta, se transfiere a la cuenta virtual del comercio, después de validada la venta.
22. El otro 20% de la venta se transfiere una vez el comercio realice el envío del producto y adjunte en la plataforma los datos de la guía de envío.
23. El 30% restante, será abonado una vez el tarjetahabiente reciba el producto a satisfacción.
24. Las ventas anuladas por el banco o el cliente, serán descontadas en su totalidad y de manera inmediata del saldo pendiente a transferir.
25. El incumplimiento de las políticas de devoluciones y reembolso entregadas a LACOMPAY genera un bloqueo preventivo.
26. Cada causal de bloqueo preventivo genera un congelamiento de la cuenta de 24 horas por no cumplir con lo establecido anteriormente.
27. Al quinto bloqueo preventivo se generará la cancelación definitiva de la cuenta.

NOTA. También se puede cancelar la cuenta por un solo bloqueo detectado como fraude transaccional.

- Cualquier cambio en las instalaciones debe ser notificado a **LACOMPAY S.A.S.**
Como constancia de lo anterior, suscrito en presente documento en Bogotá D. C. en 2 ejemplares del mismo tenor y el valor, que hace parte integrante del **CONTRATO DE MANDATO COMERCIAL CON REPRESENTACION PARA EL GESTIONAMIENTO DE PAGOS Y TRANSACCIONES A TRAVES DE INTERNET, CELEBRANDO ENTRE LACOMPAY S.A.S y**
_____ a los ___ días del mes _____ del año _____

COMERCIO

LACOMPAY S.A.S

C.C

C. C

Su Aliado en E-commerce