

BANCO PLAZA, C.A., BANCO UNIVERSAL, domiciliado en la ciudad de Caracas, Distrito Capital, constituida mediante documento inscrito en el Registro Mercantil Primero de la Circunscripción Judicial del Distrito Federal (ahora Distrito Capital) y Estado Miranda, en fecha 09 de marzo de 1989, bajo el Nro. 72, Tomo 59-A-Pro., cuya última reforma de su documento constitutivo-estatutario quedó inscrita en el Registro Mercantil Primero del Distrito Capital y Estado Bolivariano de Miranda, en fecha 20 de Junio de 2016, bajo Nro. 46, Tomo 93-A-, e inscrita en el Registro de Información Fiscal (RIF) bajo el Nro. J-00297055-3, ha resuelto establecer las **CONDICIONES GENERALES DE EMISIÓN Y USO DE LA TARJETA PLAZA INTERNACIONAL**, contenidas en el siguiente contrato:

CLÁUSULA PRIMERA. DEFINICIONES: A los fines de facilitar la interpretación de este contrato, las palabras que se señalan a continuación tendrán el significado aquí expuesto, bien se utilicen en singular o en plural, en mayúsculas o en minúsculas:

- 1.1. **BANCA POR INTERNET:** Significa el canal electrónico utilizado por **EL BANCO** para ofrecer a las personas naturales y jurídicas, productos y servicios a través de su portal transaccional. Los términos y condiciones que rigen el uso de este canal, bajo la denominación “Banco Plaza en Línea”, están contenidos en los contratos a disposición de los clientes y el público en general, en la página web del **BANCO**.
- 1.2. **BANCO:** Se refiere al **BANCO PLAZA, C.A. BANCO UNIVERSAL**, identificado en el encabezado de este instrumento, emisor de la **TARJETA PLAZA INTERNACIONAL** a que se refiere este contrato.
- 1.3. **CAJEROS AUTOMÁTICOS INTERNACIONALES:** Son los dispositivos electrónicos en los cuales los **TARJETAHABIENTES** podrán retirar las cantidades de dinero asignadas por ellos a la **TARJETA PLAZA INTERNACIONAL**.
- 1.4 **PÁGINA WEB:** Significa la página publica del **BANCO** ubicada en el sitio de internet <https://www.bancoplaza.com>, así como cualquier página registrada en el futuro para estos fines.
- 1.5 **PUNTO DE VENTA:** Dispositivo electrónico (físico o virtual) utilizado por los comercios y personas afiliadas para transmitir y permitir la autorización de las operaciones de pago que efectúan los consumidores con tarjetas de débito, crédito y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico, por la adquisición de bienes o servicios.
- 1.6 **TARIFARIO:** Significa el documento elaborado por **EL BANCO** con sujeción a lo establecido en el Aviso Oficial que emite de tiempo en tiempo el Banco Central de Venezuela (BCV), el cual forma parte integrante de este contrato, que contiene los montos máximos de las comisiones y recargos asociados a

la **TARJETA PLAZA INTERNACIONAL**, así como la oportunidad y periodicidad del cobro de dichas comisiones y recargos. El **TARIFARIO** es publicado por el **BANCO** en su página web y el mismo se mantiene a la vista del público en las agencias del **BANCO**. El **TARIFARIO** podrá ser modificado según lo previsto al efecto en este contrato.

- 1.7 **TARJETAHABIENTE:** Es la persona titular de la **TARJETA PLAZA INTERNACIONAL**.
- 1.8 **TARJETA PLAZA INTERNACIONAL:** Es el instrumento físico o virtual con BIN Internacional, que emite el **BANCO** conjuntamente con la marca y denominación “MasterCard” o cualquier otra empresa franquiciante de tarjetas, previa solicitud por parte del **TARJETAHABIENTE**, expresado en divisas, el cual constituye un medio de pago con el que el **TARJETAHABIENTE** podrá adquirir bienes y servicios en aquellos comercios y personas afiliadas que tengan un **PUNTO DE VENTA** o retirar dinero en efectivo a través de un **CAJERO AUTOMÁTICO INTERNACIONAL**, mediante la movilización de los fondos asignados por el **TARJETAHABIENTE** a la **TARJETA PLAZA INTERNACIONAL**.
- 1.9 **TRANSACCIÓN:** Significa cualquier operación de compra de bienes y/o servicios efectuada a través de un **PUNTO DE VENTA** y de retiro de dinero en efectivo mediante un **CAJERO AUTOMÁTICO INTERNACIONAL** realizada por el **TARJETAHABIENTE** con la **TARJETA PLAZA INTERNACIONAL**.

CLÁUSULA SEGUNDA: DE LA SOLICITUD DE LA TARJETA PLAZA INTERNACIONAL.

2.1. La solicitud de la **TARJETA PLAZA INTERNACIONAL** deberá ser realizada por los interesados a través de los formularios que el **BANCO** pondrá a su disposición en las agencias o a través de los canales que disponga para tal fin; a tales efectos, dichos interesados deberán suministrar sus documentos de identificación y demás recaudos que le sean solicitados, los cuales incluirán, sin estar limitados a ellos, aquellos exigidos por la Resolución No. 083.18 de fecha 1 de noviembre de 2018, contentiva de las “*relativa a las “Normas sobre la Administración y Fiscalización de los Riesgos Relacionados con la Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva aplicables a las Instituciones del Sector Bancario”*” o la que la sustituya. En ningún caso, el **BANCO** exigirá a los interesados recaudos

adicionales a los establecidos para la apertura de las cuentas en moneda nacional.

2.2. Para solicitar la **TARJETA PLAZA INTERNACIONAL**, los interesados deberán cumplir con los requisitos que establezca el **BANCO** para estos efectos, dentro de los cuales se podrán incluir, entre otros, la tenencia de, al menos, una cuenta en moneda nacional y cuentas en divisas (efectivo y electrónica), activas y sin restricciones de movilización en el **BANCO**; y b) Estar afiliado a los servicios de **BANCA POR INTERNET**.

2.3. Las personas interesadas en la **TARJETA PLAZA INTERNACIONAL** podrán conocer los términos y condiciones que regulan el uso de este instrumento, por cuanto el presente contrato se encuentra a disposición del público en general en las agencias del **BANCO** y/o a través de la página web o del medio que el **BANCO** disponga para este fin. Por su parte, el **BANCO** se compromete a suministrar al interesado una copia del mismo para su lectura, de lo cual se dejara constancia en el expediente respectivo, con el fin dejar testimonio expreso del cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 22 de la Resolución N° 063.15 de fecha 12 de junio de 2015, contentiva de las “*Normas relativas a la protección de los usuarios y usuarias de los servicios financieros*”, en lo que respecta a la lectura previa del contrato por parte del cliente.

2.4. El **BANCO** entregará la **TARJETA PLAZA INTERNACIONAL** dentro de un plazo que, salvo situaciones excepcionales, no podrá ser mayor a veinte (20) días hábiles bancarios contados a partir de la fecha de recibo de dicho requerimiento.

2.5. La solicitud de la **TARJETA PLAZA INTERNACIONAL** constituirá una prueba de la aceptación del presente contrato y, en consecuencia, el **TARJETAHABIENTE** quedará sujeto a las estipulaciones aquí contenidas, así como de aquellas que en un futuro puedan sustituirlas total o parcialmente.

2.6. EL **TARJETAHABIENTE** se obliga a notificar y presentar inmediatamente al **BANCO**, los documentos donde se evidencie cualquier modificación de la información suministrada a éste en la oportunidad que efectuó la solicitud de la **TARJETA PLAZA INTERNACIONAL**.

CLÁUSULA TERCERA: DE LA RECEPCIÓN Y LA PROVISIÓN DE FONDOS A LA TARJETA PLAZA INTERNACIONAL.

3.1. La **TARJETA PLAZA INTERNACIONAL** será confiada por el **BANCO** al **TARJETAHABIENTE**, quien asume las siguientes obligaciones: 1) Verificar, en el momento de recibir la **TARJETA PLAZA INTERNACIONAL**, que ésta se encuentre en buen estado; 2) Custodiar la **TARJETA PLAZA INTERNACIONAL**

y guardarla con el mayor cuidado, bajo su única y exclusiva responsabilidad, debiendo tomar todas las precauciones necesarias para evitar que cualquier tercero pueda hacer uso de ella en alguna forma; 3) Notificar al **BANCO** el robo, hurto, extravío o cualquier consumo o transacciones reflejado en su estado de cuenta o movimientos de la tarjeta el cual no reconozca. En consecuencia, el **TARJETAHABIENTE** asume toda la responsabilidad que pueda derivarse de la pérdida de la **TARJETA PLAZA INTERNACIONAL**, así como de las **TRANSACCIONES** realizadas por terceros mediante el uso de este instrumento, hasta tanto no notifique al **BANCO** la ocurrencia de cualesquiera de los citados eventos a los fines de que el **BANCO** procese la restricción de acceso correspondiente a dicha **TARJETA PLAZA INTERNACIONAL**, y proceda a la emisión de una nueva tarjeta, con o sin plástico, a favor del **TARJETAHABIENTE**, si éste lo hubiere requerido. Respecto a los supuestos indicados en los numerales 2 y 3 de este numeral, el **TARJETAHABIENTE** deberá dar cumplimiento a lo estipulado en dichos numerales, sin menoscabo de las obligaciones inherentes al **BANCO**, contenidas en los artículos 26 al 35 de la Resolución N° 339.08 de fecha 18 de diciembre de 2008, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.112 del 3 de febrero de 2009, contentiva de las *“Normas que Regulan los Procesos Administrativos relacionados con la emisión y uso de las tarjetas de crédito, débito, pre pagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico”*, todo esto, con base en lo preceptuado en el artículo 6 numeral 3 de la aludida Resolución N° 339.08.

3.2. Para realizar algunas **TRANSACCIONES** con la **TARJETA PLAZA INTERNACIONAL**, especialmente, para operaciones en **CAJEROS AUTOMÁTICOS INTERNACIONALES**, el **TARJETAHABIENTE** deberá asignarle una clave o contraseña al momento de la recepción del instrumento o en cualquier momento posterior, la cual tendrá carácter personal, confidencial, secreto e intransferible, siendo responsabilidad exclusiva del **TARJETAHABIENTE** la guarda y custodia de la misma. En el supuesto de que terceras personas llegaren a conocer dicha contraseña, el **TARJETAHABIENTE** se obliga a notificarlo a el **BANCO** inmediatamente a través del servicio telefónico o cualquier otro canal que el **BANCO** habilite a estos fines, para que éste procese de inmediato dicha restricción. El **TARJETAHABIENTE** podrá modificar su contraseña cada vez que así lo requiera, a través de los sistemas y/o herramientas diseñados por el **BANCO** a tal efecto.

3.3. El **TARJETAHABIENTE** podrá provisionar fondos para su uso a través de la **TARJETA PLAZA INTERNACIONAL**, mediante órdenes o instrucciones

giradas por el **TARJETAHABIENTE** con cargo a sus cuentas electrónicas en el **BANCO** expresadas en la misma divisa de la tarjeta, entre otros mecanismos que el **BANCO** disponga estos efectos con sujeción a las normas e instrucciones emanadas del Banco Central de Venezuela. Tales mecanismos serán informados mediante los canales que el **BANCO** disponga, entre otros, su página web.

CLÁUSULA CUARTA: DEL USO DE LA TARJETA PLAZA INTERNACIONAL.

4.1. El **TARJETAHABIENTE** declara conocer y aceptar que la **TARJETA PLAZA INTERNACIONAL** pertenece al **BANCO**, quien la emite para el uso personal, exclusivo e intransferible del **TARJETAHABIENTE**. En consecuencia, el **TARJETAHABIENTE** no podrá ceder su uso ni hacerse sustituir por terceros en el ejercicio de sus derechos o en el cumplimiento de las obligaciones derivadas del uso de la **TARJETA PLAZA INTERNACIONAL**, haciéndose responsable por cualquier consecuencia derivada del incumplimiento de esta obligación.

4.2. El **TARJETAHABIENTE** haciendo uso de la **TARJETA PLAZA INTERNACIONAL**, podrá movilizar sus haberes para el pago de bienes y/o servicios a nivel nacional o internacional a través de los **PUNTOS DE VENTA**, en el expreso entendido que, para el caso de los comercios y personas afiliadas localizados en Venezuela, éstos recibirán los fondos correspondientes a tales pagos en sus cuentas en moneda nacional, al último tipo de cambio (Bs./divisas), publicado por el Banco Central de Venezuela a través de su página web. Las operaciones cambiarias que anteceden al pago en bolívares de las compras o consumos a nivel nacional, se efectuarán a través de la Mesa de Cambio o mediante el mecanismo del Menudeo, según corresponda en función del monto de la operación.

4.3. Adicionalmente a lo establecido en el numeral 4.2, el **TARJETAHABIENTE** podrá utilizar la **TARJETA PLAZA INTERNACIONAL** para efectuar operaciones de retiro de fondos en **CAJEROS AUTOMÁTICOS INTERNACIONALES**, sólo si el instrumento se emitió en formato físico.

4.4. La **TARJETA PLAZA INTERNACIONAL** es emitida por el plazo de vigencia impreso en la misma, el cual es determinado unilateralmente por el **BANCO**, sin perjuicio de la posibilidad de que sea revocada o suspendida por el **BANCO** con anterioridad al vencimiento de dicho plazo, por las causas indicadas en la Cláusula Séptima. En la fecha de vencimiento de la **TARJETA PLAZA INTERNACIONAL** o antes, el **BANCO** podrá entregar al **TARJETAHABIENTE** una nueva **TARJETA PLAZA INTERNACIONAL** en la cual se indicará el plazo de vigencia de ésta.

4.5. Los derechos y obligaciones derivados de la utilización de la **TARJETA PLAZA INTERNACIONAL** son independientes de los que nazcan entre el **TARJETAHABIENTE** y los comercios y personas afiliadas cuando actúen como proveedores de bienes y servicios. En consecuencia, el **TARJETAHABIENTE** declara aceptar que el **BANCO** no tendrá ninguna responsabilidad por la calidad o desperfectos de los bienes o servicios adquiridos mediante el uso de la **TARJETA PLAZA INTERNACIONAL**, y de tal forma, queda entendido que cualquier reclamación originada por defectos de aquéllos, será resuelta con los negocios y personas afiliadas, sin que se pueda alegar la solidaridad o responsabilidad del **BANCO**. Asimismo, los comercios y personas afiliadas serán los únicos responsables frente al **TARJETAHABIENTE** en caso de negarse a aceptar la **TARJETA PLAZA INTERNACIONAL** sin causa justificada, sin menoscabo a las obligaciones a cargo del comercio y personas afiliadas estipuladas en el artículo 25 de la “*Ley de Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico*”, todo esto con base en lo preceptuado el numeral 3 del citado artículo 25 de la aludida Resolución N° 339.08.

4.6. El **TARJETAHABIENTE** solo podrá girar sobre el saldo disponible en la **TARJETA PLAZA INTERNACIONAL**, bajo ningún concepto se admitirán sobregiros. Sin menoscabo de lo anterior, la **TARJETA PLAZA INTERNACIONAL** podrá estar sujeta a los límites operativos que el **BANCO** establezca de conformidad con la legislación vigente, para evitar la comisión de fraudes.

4.7. La **TARJETA PLAZA INTERNACIONAL** podrá ser utilizada por el **TARJETAHABIENTE** dentro de la República Bolivariana de Venezuela y fuera de ella. Conforme a lo establecido en la normativa aplicable, **EL TARJETAHABIENTE** deberá notificar a el **BANCO** el viaje internacional, indicando el lugar y período por el cual usará la **TARJETA PLAZA INTERNACIONAL**, a los fines de que el **BANCO** proceda a su activación para operaciones en el exterior.

4.8. **EL TARJETAHABIENTE** podrá informarse de los haberes disponibles en la **CUENTA**, los pagos o consumos efectuados en los **PUNTOS DE VENTA**, así como los retiros efectuados en los **CAJEROS AUTOMÁTICOS INTERNACIONALES**, si fuere el caso, a través de la **BANCA POR INTERNET**, estados de cuenta o movimientos de la tarjeta que el **BANCO** emita.

4.9. **EL BANCO** notificará en forma inmediata al **TARJETAHABIENTE**, las alertas asociadas a las operaciones realizadas a través de los canales electrónicos de acuerdo al perfil transaccional del cliente **TARJETAHABIENTE**,

determinado oportuna y automáticamente por la institución, a través de mensajes de texto (SMS) al teléfono móvil registrado. En caso que el **TARJETAHABIENTE** no posea el mencionado dispositivo o manifieste no desear el servicio, el **BANCO** podrá realizar la notificación por cualquier otro medio de comunicación electrónica. El mensaje enviado deberá incluir, al menos, la siguiente información: fecha y hora de la transacción, monto de la operación, serial o número de referencia de la transacción, nombre y número de teléfono de la institución, canal utilizado y tipo de operación.

CLÁUSULA QUINTA: DE LA PRUEBA DE LAS TRANSACCIONES REALIZADAS MEDIANTE EL USO DE LA TARJETA PLAZA INTERNACIONAL.

5.1. Las **TRANSACCIONES** realizadas por el **TARJETAHABIENTE** mediante el uso de la **TARJETA PLAZA INTERNACIONAL** en **PUNTOS DE VENTA** y **CAJEROS AUTOMÁTICOS INTERNACIONALES**, serán consideradas como una manifestación expresa de la voluntad del **TARJETAHABIENTE** de realizar dichas **TRANSACCIONES**, salvo prueba en contrario. En consecuencia, tales **TRANSACCIONES** se entenderán, para todos los efectos a que haya lugar como: a) Que han sido ordenadas por el **TARJETAHABIENTE**; y b) Que tendrán la misma eficacia probatoria que la ley le otorga a los documentos escritos, de conformidad con lo establecido en la Ley de Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas. En este sentido, el **TARJETAHABIENTE** no podrá alegar la falta de firma autógrafa como excusa para negar la realización de una **TRANSACCION** a través de los citados medios. Sin menoscabo de lo antes dispuesto, las notas de consumo y los comprobantes emitidos por los **CAJEROS AUTOMÁTICOS INTERNACIONALES** y **PUNTOS DE VENTA**, entre otros canales y/o dispositivos electrónicos que se habiliten de acuerdo con la ley vigente, serán considerados pruebas de dichas **TRANSACCIONES**.

5.2. El **BANCO** se obliga a almacenar las **TRANSACCIONES** en formato electrónico por un plazo de diez (10) años, con expresa indicación del origen, fecha y hora en que fueron generadas, recibidas y procesadas. Queda expresamente entendido, que la información almacenada en los sistemas del **BANCO**, no será alterada o modificada por éste, salvo algún cambio de forma propio del proceso de archivo o presentación.

5.3. Si surgieren discrepancias entre la información presentada por el **TARJETAHABIENTE** y la almacenada en los sistemas del **BANCO** correspondiente a una determinada **TRANSACCIÓN**, el **BANCO** establecerá las causas que produjeron dichas discrepancias y determinará cual información

será la que prevalezca, siguiendo los procedimientos establecidos en la legislación vigente.

CLÁUSULA SEXTA: DE LAS TARIFAS, COMISIONES Y/O RECGOS.

6.1. Con motivo de la prestación de los servicios descritos en este contrato y/o con ocasión de las **TRANSACCIONES** que se lleven a cabo mediante la **TARJETA PLAZA INTERNACIONAL**, el **BANCO** tendrá derecho a cobrar al **TARJETAHABIENTE** las tarifas, comisiones y recargos por los montos y conceptos indicados en el **TARIFARIO** bajo el entendido que, tales cargos deberán ajustarse a lo establecido en los Avisos Oficiales que emita el Banco Central de Venezuela contentivos de los límites máximos de las comisiones, tarifas y/o recargos que podrá cobrar el **BANCO**. Para el cobro por parte del **BANCO** de dichas tarifas, comisiones y/o recargos, se requerirá autorización expresa del **TARJETAHABIENTE** mediante documento aparte, atendiendo a los extremos establecidos en el artículo 57 del Decreto N° 1.402, mediante el cual se dicta el “Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario”, publicado en la Gaceta Oficial N° 40.557 del 8 de diciembre de 2014, en concordancia con lo previsto en el literal e) del artículo 25 Resolución N° 063.15, contentiva de las “Normas relativas a la protección de los usuarios y usuarias de los servicios financieros”.

6.2. El **BANCO** podrá modificar el **TARIFARIO** cuando el Banco Central de Venezuela modifique las tarifas existentes, publicando el nuevo instrumento en la página web del **BANCO** y a la vista del público en las agencias del **BANCO**.

6.3. En caso de que el **TARJETAHABIENTE** no esté de acuerdo con las tarifas, comisiones y/o cargos en referencia, deberá notificarlo por escrito al **BANCO**, según lo establecido en el numeral 10.1 de la Cláusula Décima y terminar la relación derivada de dicho instrumento, conforme a lo previsto en el numeral 3 de la Cláusula Séptima de este contrato.

6.4. El **BANCO** no podrá efectuar cobro alguno al **TARJETAHABIENTE** por concepto de emisión de la **TARJETA PLAZA INTERNACIONAL**, si éste escoge que la misma sea virtual; en el supuesto que el Banco Central de Venezuela o el organismo que ejerza esta facultad, autorice el cobro de la citada comisión, el **BANCO** incluirá el monto correspondiente a la misma en el **TARIFARIO** y procederá a su cobro, sólo por lo que respecta a las **TARJETA PLAZA INTERNACIONAL** que emita con posterioridad a la referida inclusión en su **TARIFARIO**.

CLÁUSULA SÉPTIMA: DE LA TERMINACIÓN DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL.

7.1. Se consideran causas de terminación de la relación contractual entre el **BANCO** y el **TARJETAHABIENTE**, además de las previstas por el derecho común, las siguientes:

- a) La voluntad de cualquiera de las partes de terminar la relación contractual y, en caso que sea el **BANCO** quien decida dar por concluido el contrato, deberá informar al **TARJETAHABIENTE** por cualquiera de los medios que habilite para tales efectos, los motivos que fundamentaron tal decisión;
- b) El incumplimiento por parte del **TARJETAHABIENTE** de cualquiera de las obligaciones previstas en este contrato;
- c) La liquidación, solicitud de atraso o la quiebra del **TARJETAHABIENTE**;
- d) El suministro de información falsa o insuficiente al **BANCO** por parte del **TARJETAHABIENTE**;
- e) El fraude cometido por el **TARJETAHABIENTE** en contra del **BANCO**, cuando hubiere sentencia definitivamente firme que lo determine.

7.2. El **BANCO** informará al **TARJETAHABIENTE** de la terminación de la relación contractual por las causas previstas en el numeral 7.1, a través de cualquier medio electrónico que disponga a tal efecto, sin que el **TARJETAHABIENTE** pueda reclamar al **BANCO** indemnización alguna en dicha circunstancia.

7.3. En caso de terminación de la relación contractual, el **TARJETAHABIENTE** deberá abstenerse de utilizar la **TARJETA PLAZA INTERNACIONAL** y efectuar el retiro de los haberes disponibles, si fuera el caso, en un plazo no mayor de treinta (30) días a partir de dicha terminación, a través de los mecanismos que el **BANCO** disponga a estos efectos con sujeción a la normativa aplicable. Por su parte, el **BANCO** se abstendrá de autorizar cargos mediante el uso de la **TARJETA PLAZA INTERNACIONAL** a partir de dicha terminación.

CLÁUSULA OCTAVA: DE LOS RECLAMOS EFECTUADOS POR EL TARJETAHABIENTE.

8.1. Cualquier reclamo relacionado con **TRANSACCIONES** efectuadas mediante el uso de una **TARJETA PLAZA INTERNACIONAL**, deberá ser presentada por el **TARJETAHABIENTE** a el **BANCO** con base en el procedimiento establecido por el **BANCO** de acuerdo con la tantas veces citada Resolución No. 063.15. Sin menoscabo de lo anterior, el **TARJETAHABIENTE** podrá, a través del robot de voz interactivo (IVR) del **BANCO**, acceder a opciones para reportar, de forma expedita, los presuntos fraudes y obtener asistencia debida a su reclamo.

8.2. En la oportunidad en que el **TARJETAHABIENTE** efectúe el respectivo reclamo conforme a lo previsto en el numeral precedente, el **BANCO**

suministrará al **TARJETAHABIENTE** el número de registro o gestión bajo el cual quedó asentada su denuncia. Asimismo, el **BANCO** le indicará al **TARJETAHABIENTE** los recaudos que deberá consignar en la oportunidad de la formalización de su reclamo, según se establece en el numeral 8.3 de esta Cláusula.

8.3. El **TARJETAHABIENTE** deberá dirigirse a cualquiera de las agencias del **BANCO** a los fines de formalizar su reclamo. En esa oportunidad, deberá consignar una carta explicativa del hecho o evento objeto de reclamo, sin perjuicio de que el **BANCO** inicie el curso de las investigaciones pertinentes. En la carta explicativa deberá exponer los hechos relacionados con el objeto de reclamo, su dirección y número(s) telefónico(s) de contacto, así como los recaudos que le hubieren sido requeridos para el procesamiento de su solicitud. El **BANCO** por su parte, entregará al **TARJETAHABIENTE** una constancia por escrito de la recepción de su reclamo, indicando el número de registro asignado por **EL BANCO** para tal reclamo, en la que se indicará el plazo para dar respuesta a su requerimiento, el cual en ningún caso podrá exceder del establecido en la legislación vigente, teniendo en consideración las particularidades inherentes al producto en cuestión con sujeción a la normativa que regula este producto.

CLÁUSULA NOVENA: EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD DE EL BANCO.

EL **BANCO** no será responsable por el incumplimiento o retardo en el cumplimiento de las obligaciones previstas en este contrato y en otros que resulten aplicables a los servicios que acá se describen, si tal incumplimiento o retardo proviene de una causa extraña, caso fortuito, fuerza mayor o por cualquier otra causa fuera del control razonable del **BANCO**, quien deberá aplicar su plan de continuidad del negocio para recuperar sus servicios en el más breve plazo, en los casos que aplique; tampoco será responsable en aquellos casos en que el **TARJETAHABIENTE** incumpla con las obligaciones que asume en razón del presente contrato. El **BANCO** asevera y garantiza que de tratarse de una interrupción programada de sus servicios efectuará la respectiva notificación a través de los canales que se habiliten a tales fines y con la anticipación requerida en la normativa aplicable.

CLÁUSULA DÉCIMA: NOTIFICACIONES.

10.1. Cualquier orden, notificación, aviso o comunicación que el **TARJETAHABIENTE** haya de dirigir o ratificar al **BANCO** en relación con este contrato, deberá hacerlo por escrito, por duplicado y por intermedio de

cualquiera de las agencias del **BANCO**. Tal orden, notificación, aviso o comunicación debe el **TARJETAHABIENTE** entregarlo a un funcionario autorizado de la agencia del **BANCO**, quien dejará constancia, tanto en el original como en la copia del documento respectivo, del día y la hora en que lo reciba, devolviendo el duplicado al **TARJETAHABIENTE** conservando el **BANCO** el original.

10.2. El **TARJETAHABIENTE** se obliga a notificar inmediatamente al **BANCO** respecto a cualquier cambio de dirección o de teléfono, así como de cualquier modificación en la información suministrada a éste con anterioridad, conforme a lo dispuesto en el numeral 2.6 de la Cláusula Segunda, y en tanto dicha notificación no conste como recibida por el **BANCO**, se tendrá como válida la información que reposa en los registros del **BANCO**.

10.3. Cualquier notificación, aviso o comunicación que el **BANCO** tenga que hacer al **TARJETAHABIENTE**, lo enviará a la dirección que éste tenga registrada en el **BANCO** y tal notificación, aviso o comunicación se considerará válida por el hecho comprobado de haberse remitido a dicha dirección, sin que sea necesario que el **TARJETAHABIENTE** acuse recibo.

CLÁUSULA UNDÉCIMA: DISPOSICIONES FINALES.

11.1. El presente contrato comenzará a regir a partir de su publicación en la página web del **BANCO**.

11.2. Previo cumplimiento de las formalidades correspondientes, el **BANCO** podrá introducir las modificaciones que considere necesarias al presente contrato mediante documento escrito, el cual será publicado en la página web del **BANCO**; tales modificaciones entrarán en vigencia en la fecha que se indique en el documento correspondiente. El **BANCO** asevera y garantiza que dará aviso formal a los **TARJETAHABIENTES**, a través de los canales que resuelva habilitar para tales fines, de las modificaciones efectuadas al contrato.

11.3. La **TARJETA PLAZA INTERNACIONAL** está sometida a las Normas Cambiarias emitidas por el Banco Central de Venezuela y las que las sustituyan a futuro, algunas de las cuales se citan en el contrato, así como las políticas y procedimientos del **BANCO** en materia de prevención para evitar la legitimación de capitales, el financiamiento al terrorismo y el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva. El **BANCO** podrá exigir al **TARJETAHABIENTE** la información que estime necesaria para determinar el origen y procedencia de los fondos acreditados a la **CUENTA**, así como su destino, de conformidad con su "Política Conozca a su Cliente".

CLÁUSULA DUODÉCIMA: DOMICILIO ESPECIAL Y JURISDICCIÓN APLICABLE.

Para todos los efectos y consecuencias derivadas del presente contrato, se elige como domicilio especial el domicilio del **TARJETAHABIENTE**, a la jurisdicción de cuyos tribunales las partes declaran someterse.