

Este Acuerdo regula su cuenta de tarjeta de crédito (“Cuenta”) que mantiene con nosotros. Consiste en el presente documento, un documento titulado “Información de Precios” y otros documentos a los que podemos referirnos como parte de este Acuerdo. Usted confirma su aceptación de los términos de este Acuerdo cada vez que usa su Cuenta. Las palabras “usted”, “su(s)” y “suyo(s)/suya(s)” se refieren a cualquier persona cuyo nombre aparezca en una tarjeta de crédito emitida sobre la Cuenta (“Tarjeta”), que la utilice o que de otra forma convenga en responder financieramente de la Cuenta. Las palabras “Banco”, “nosotros”, “nos” y “nuestro(s)/nuestra(s)” se refieren a Mercantil Bank, N.A. “MasterCard” significa MasterCard International, Inc. “Visa” significa Visa U.S.A. Inc. y “Red de Pagos de la Tarjeta” significa Mastercard o Visa, cualquiera que sea el nombre que aparezca en su Tarjeta. “Cargos de Intereses” significa cualquier cargo o cargos a su Cuenta basado(s) en la aplicación de las Tasas de Interés Anual (“APRs”). “Cargos” significa cualquier cargo o cargos (incluyendo los cargos por gastos reembolsables) impuestos en la Cuenta que no se basen en la aplicación de un APR.

**1. Cómo Puede Utilizar la Cuenta.** Usted puede utilizar la Cuenta para los siguientes tipos de transacciones de consumo: (i) para comprar artículos y servicios con su Tarjeta (“Compras”); (ii) para obtener dinero en efectivo de una institución financiera, un comerciante participante, o un ATM (“Adelanto de Efectivo”); y (iii) para transferir saldos provenientes de otros acreedores a su Cuenta. Podemos limitar la cantidad de Adelanto de Efectivo que puede obtenerse de la Cuenta. Usted acepta utilizar su Cuenta únicamente para transacciones que sean legales donde se lleven a cabo y no utilizarla para fines comerciales. Podemos negar la autorización de cualquier transacción que consideremos o sospechemos que sea ilegal (incluyendo cualquier transacción identificada como

apuesta o juego de azar por Internet) o fraudulenta y podemos suspender sus privilegios de crédito si detectamos cualquier actividad inusual o sospechosa en su Cuenta.

**2. Transacciones en Monedas Extranjeras.** Si usted realiza una transacción en una moneda que no sea el dólar estadounidense, la Red de Pagos de la Tarjeta hará la conversión del cargo o crédito correspondiente a dólares estadounidenses a través de los procedimientos de conversión de moneda vigentes en ese momento. La Red de Pagos de la Tarjeta no añadirá un factor de ajuste a la cantidad de dólares estadounidenses. La tasa de conversión vigente en la fecha de procesamiento puede ser distinta a la tasa en la fecha de la transacción o contabilización. Le cobraremos un Cargo por Conversión de Moneda Extranjera por cada transacción convertida, por la cantidad especificada en la Información de Precios. El estado de cuenta mensual (“Estado de Cuenta”) mostrará la cantidad original de la transacción en moneda extranjera, así como la cantidad de la transacción convertida a dólares estadounidenses. El Estado de Cuenta también mostrará el Total de Cargos por Conversión de Moneda Extranjera durante el Ciclo de Facturación.

**3. Transacciones en Divisa Única.** Si usted realiza transacciones con su tarjeta de crédito Visa solamente en dólares estadounidenses en un país fuera de los Estados Unidos de Norteamérica, Puerto Rico o las Islas Vírgenes de los Estados Unidos, le cobraremos un Cargo por Evaluación de un Servicio Internacional (ISA) por la cantidad de cada transacción, según lo descrito en el documento titulado Información de Precios. Su Estado de Cuenta mostrará una cantidad total que incluye el monto de la transacción en dólares estadounidenses, más el Cargo por Evaluación de un Servicio Internacional (ISA).

**4. Límite de Crédito.** Su Cuenta tiene un límite de crédito que aparece en su portatarjeta o en su Estado de Cuenta. Usted acuerda no permitir que el saldo de su Cuenta exceda su límite de crédito. Si su Estado de Cuenta también señala un límite para Adelanto de Efectivo, también está de acuerdo en que el saldo pendiente de sus Adelanto de Efectivo no sobrepasará el límite. Podemos modificar su límite de crédito o su límite de Adelanto de Efectivo en cualquier momento, por cualquier razón y según lo permitido por la ley. Le notificaremos de cualquier cambio, pero este puede entrar en vigor antes de que usted reciba el aviso. Sin estar obligados a hacerlo, podemos aprobar transacciones que excedan estos límites. Si autorizamos la transacción, usted acepta pagar cuando le solicitemos, la suma que exceda el límite establecido.

**5. Estado de Cuenta Mensual.** Le enviaremos un Estado de Cuenta al final de cada período de facturación (intervalos de aproximadamente 1 mes, que denominamos “Ciclos de Facturación”) si existe en la Cuenta un saldo de débito o de crédito de \$1.00 o más, o un saldo al cual se le haya cobrado un Cargo de Intereses. Usted responderá financieramente de la Cuenta, aunque no reciba un Estado de Cuenta. Podemos suspender el envío de Estados de Cuenta si estimamos que su Cuenta es incobrable o si se inician procedimientos para su cobro. Sin embargo, podemos continuar añadiendo intereses y cargos, según lo permitido por la ley.

**6. Su Responsabilidad.**

**(a) Partes Responsables.** Si su nombre aparece en el Estado de Cuenta, nuestros registros indican que usted es responsable del saldo total adeudado en la Cuenta. Al utilizar su Cuenta o realizar un pago sobre la misma sabiendo que su nombre aparece en cualquier Estado de Cuenta, usted acepta que nuestros registros son correctos.

Además, usted es responsable del saldo total adeudado de la Cuenta si ha aceptado hacerse responsable de ella, aunque su nombre no aparezca en el Estado de Cuenta. En cualquier caso, usted será individual y conjuntamente responsable (“Parte Responsable”) de todo el crédito otorgado a la Cuenta (a excepción de Cargos No Autorizados), incluyendo Cargos de Intereses y otros Cargos establecidos en este Acuerdo. Si recibimos una solicitud de cualquier Parte Responsable para excluir a otra Parte Responsable de la Cuenta podemos, a nuestro criterio, cumplir o rechazar la solicitud sin previo aviso. Sus obligaciones de pago bajo este Acuerdo se extenderán a sus herederos si usted fallece.

**(b) Otros Usuarios de la Cuenta.** Si usted no es Parte Responsable y utiliza la Cuenta, será responsable por cada transacción que realice en la Cuenta, más cualquier Cargo de Intereses y otros Cargos relacionados con dichas transacciones. Sin embargo, la responsabilidad de un Usuario Autorizado (según se define en la Sección 10(f) a continuación) no exime de responsabilidad a cualquier Parte Responsable por las transacciones del Usuario Autorizado hasta que estas sean pagadas.

## 7. Pagos.

**(a) General.** El pago deberá realizarse a más tardar en la fecha de vencimiento señalada en su Estado de Cuenta para cada Ciclo de Facturación en que usted tenga un Nuevo Saldo en la Cuenta (“Fecha de Vencimiento del Pago”). El Banco no será responsable de determinar la exactitud, validez o veracidad de cualquiera de los cargos o débitos contenidos en el Nuevo Saldo, y usted asume toda la responsabilidad por la resolución de cualesquiera errores o problemas relacionados con dichos cargos o débitos, en la forma descrita en la Sección 13 más abajo. Aplicamos sus pagos mínimos a los saldos con APRs más bajos antes que a los más altos. Si usted realiza un pago que excede el Pago Mínimo Adeudado, aplicamos la porción en exceso a los saldos con APRs más altos antes que a los más bajos.

**(b) Opción de Débito Automático.** Si usted elige este

método al enviarnos un formulario previamente diligenciado con Instrucciones de Débito Automático (“Instrucciones de Débito”), el método de pago será el débito automático a una cuenta de depósito mantenida por usted con nosotros y designada para tal propósito en las Instrucciones de Débito (la “Cuenta Designada”). Conforme a las Instrucciones de Débito, en cada Fecha de Vencimiento del Pago, debitaremos a la Cuenta Designada, ya sea la suma del Nuevo Saldo o la del Pago Mínimo Adeudado, dependiendo de la opción que usted haya seleccionado en las Instrucciones de Débito. Usted podrá modificar las Instrucciones de Débito de vez en cuando al darnos una notificación por escrito, y procederemos con el cambio tan pronto como sea posible, luego de haber recibido su notificación. Es su responsabilidad asegurar que existan suficientes fondos disponibles en la Cuenta Designada en cada Fecha de Vencimiento del Pago para cubrir el monto del Nuevo Saldo o del Pago Mínimo Adeudado, según el caso. Sin embargo, los débitos serán realizados de acuerdo con las Instrucciones de Débito, independientemente de la cantidad de fondos disponibles en la Cuenta Designada, aún cuando el efecto del débito contribuya a crear o aumentar un sobregiro en la Cuenta Designada. Cualquiera de esos sobregiros estarán sujetos a los términos y condiciones (incluyendo aquellos relacionados con cargos e intereses) estipulados en el acuerdo del Banco titulado “Familiarizándose con Sus Cuentas de Depósito” (el “Acuerdo de Cuenta”) y en cualquier acuerdo para facilitar sobregiros que pueda estar vigente con respecto a la Cuenta Designada (un “Acuerdo para Facilitar Sobregiros”). Independientemente de cualquier disposición al contrario en el Acuerdo de Cuenta o en el Acuerdo para Facilitar Sobregiros, usted deberá pagar inmediatamente cualquier sobregiro que resulte de débitos realizados de conformidad con esta Sección 7(b).

**(c) Pago Mínimo.** Independientemente de que elija el débito automático como su método de pago al enviarnos Instrucciones de Débito, usted será responsable de asegurar que recibamos al menos el Pago Mínimo

Adeudado de la suma indicada en el documento de Información de Precios a más tardar en la Fecha de Vencimiento del Pago mencionada en su Estado de Cuenta (así como todo y cualquier otro pago requerido de conformidad con este Acuerdo, cuando este sea pagadero).

**(d) Forma de Pago.** Usted se compromete a pagar en dólares estadounidenses todas las cantidades que adeude en su Cuenta. Si así lo determinamos, podemos aceptar pagos hechos en moneda extranjera o en cheques girados en bancos que no sean de los Estados Unidos. Sin embargo, si lo hacemos, seleccionaremos el tipo de cambio y podemos imponer cargos por servicio y cobro. Nuestra determinación sobre los cargos por servicio y cobro será definitiva. No estamos obligados a aceptar pagos que consideremos que necesitan un manejo especial.

**(e) Acreditación de Pagos.** Acreditaremos sus pagos a la Cuenta cuando se reciban. Sin embargo, el crédito no estará disponible inmediatamente por la cantidad del pago recibido. Podemos presentar nuevamente y cobrar electrónicamente los pagos devueltos. También podemos ajustar su Cuenta cuando sea necesario hacerlo para corregir errores, procesar pagos devueltos o revocados y manejar asuntos similares.

**(f) Pagos con Palabras, Condiciones o Instrucciones Restrictivas.** Podemos aceptar cheques u otros tipos de pagos con palabras, condiciones y limitaciones restrictivas o instrucciones especiales (incluyendo partidas con las palabras “pago total” o un lenguaje similar) sin perder ninguno de nuestros derechos. Usted deberá enviar cualquiera de dichos pagos a la dirección indicada en el “Resumen de Derechos de Facturación” que aparece en su Estado de Cuenta. Se necesitará nuestra autorización por escrito si el pago de su deuda es por una cantidad menor al total adeudado.

## 8. Cargo de Intereses Sobre el Saldo de su Cuenta.

**(a) Pago de Intereses.** Comenzamos a cobrar Cargos Periódicos de Intereses en una transacción o Cargos de

Intereses desde el momento en que se añade a su saldo diario, como se describe en este Acuerdo, hasta que su Cuenta sea pagada totalmente. La Fecha de Vencimiento del Pago será al menos 25 días después del cierre de cada Ciclo de Facturación. Usted puede evitar Cargos Periódicos de Intereses sobre nuevas Compras, pero no sobre Adelantos de Efectivo o Transferencias de Saldos. Para evitar Cargos de Intereses sobre nuevas Compras (conocido como “período de gracia”), usted debe pagar totalmente el Nuevo Saldo a más tardar en la Fecha de Vencimiento del Pago durante cada Ciclo de Facturación. Si no lo hace, no recibirá un período de gracia hasta que pague totalmente el Nuevo Saldo durante dos períodos consecutivos de facturación.

**(b) Cálculo del Cargo Periódico de Intereses – Método del Saldo Promedio Diario (incluyendo transacciones actuales).** Calculamos los Cargos Periódicos de Intereses para cada Ciclo de Facturación con el “saldo promedio diario” como sigue:

- Comenzamos con los saldos para cada tipo de transacción (por ejemplo, Compras, Adelanto de Efectivo, Transferencias de Saldos y Saldos Promocionales).
- Para calcular el saldo diario para cada tipo de transacción, tomamos el saldo al final del día anterior, añadimos los nuevos cargos, restamos los nuevos créditos o pagos y hacemos los ajustes.
- Determinamos su “saldo promedio diario” para cada tipo de transacción al sumar todos los saldos diarios de ese tipo de transacción en el Ciclo de Facturación y dividirlo entre el número de días en el Ciclo de Facturación. Esto nos brinda el Saldo Sujeto a la Tasa de Interés para el Ciclo de Facturación para cada tipo de transacción.
- Determinamos el cargo de intereses para cada tipo de transacción al multiplicar el saldo promedio diario por la tasa periódica diaria (APR dividido entre 365) y por el número de días en el período de facturación, según el caso, lo cual nos da el Cargo de Intereses para cada tipo de transacción.

Añadimos una nueva Compra o Adelanto de Efectivo al

saldo diario en la fecha de la transacción, o una fecha posterior que elijamos. Añadimos una Transferencia de Saldo al saldo diario en la fecha en que recibimos el cheque para pagar la Transferencia de Saldo, o a una fecha posterior que elijamos. Añadimos los Cargos, ya sea en la fecha de la transacción correspondiente, la fecha en que se contabiliza en su Cuenta o el último día del Ciclo de Facturación, a nuestra elección.

**(c) Saldo Sujeto a Tasa de Interés.** Su Estado de Cuenta indica un Saldo Sujeto a la Tasa de Interés para cada tipo de transacción. El Saldo Sujeto a la Tasa de Interés es el saldo promedio diario determinado en la forma descrita en la Sección 8(b) anterior.

**(d) Tasas de Interés Anuales**

**(i) Tasas.** Las Tasas de Interés Anuales (“APR”) para su Cuenta aparecen en el documento de Información de Precios.

**(ii) Información Sobre la Tasa Variable.** Cuando usted tiene un APR que varía con los cambios de la Tasa Preferencial, calculamos el APR añadiendo un margen a la Tasa Preferencial publicada en el periódico The Wall Street Journal del día 15 de cada mes, o si el día 15 del mes no es un día laborable, en el primer día laborable después del 15 (en cualquier caso, la “Fecha del Índice”). La “Tasa Preferencial” es la Tasa Preferencial más alta (de los Estados Unidos) publicada en la sección “Money Rates” del periódico The Wall Street Journal. Un “día laborable” es cualquier día que no sea un fin de semana o día feriado a nivel federal. El APR cambiará si la Tasa Preferencial cambia. La nueva tasa se aplicará a partir del primer día del primer ciclo de facturación después de la Fecha del Índice correspondiente. Si el APR aumenta, usted pagará un cargo más alto de Intereses y es posible que pague un Pago Mínimo más alto. La Tasa Preferencial es simplemente un índice de precio y no es la tasa de interés más baja disponible. Si el periódico The Wall Street Journal suspende la publicación de la Tasa Preferencial, seleccionaremos como referencia una tasa similar.

**(e) Cargo Mínimo de Intereses de Compras.** Siempre

que el saldo de Compras esté sujeto a un Cargo Periódico por Intereses, cobraremos lo que sea mayor entre el Cargo Periódico de Intereses y el Cargo Mínimo de Intereses señalado en el documento de Información de Precios.

**(f) Cargos por Adelanto de Efectivo y Transferencias de Saldos.** Por cada Adelanto de Efectivo, cobraremos el cargo correspondiente por Adelanto de Efectivo señalado en el documento de Información de Precios, redondeado al siguiente centavo superior, y lo sumaremos a la cantidad del Adelanto de Efectivo en la fecha de la transacción. Los Saldos Promocionales también estarán sujetos al Cargo por Adelanto de Efectivo, a menos que indiquemos lo contrario en nuestra oferta. Por cada Transferencia de Saldo, cobraremos el Cargo por Transferencia de Saldo establecido en la Información de Precios, redondeado al siguiente centavo superior, y lo sumaremos a la cantidad de la Transferencia de Saldo en la fecha de la transacción, a menos que sea establecido de otra manera en nuestra oferta.

**(g) Retención Fiscal.** Si su domicilio legal o la dirección de su Estado de Cuenta está en un país que no sea los Estados Unidos, el gobierno de ese país podrá imponer una retención fiscal sobre los Cargos por Financiamiento adeudados en su Cuenta. Usted es responsable de pagar dicho impuesto y podemos cobrar la suma del impuesto a su Cuenta, si usted no la paga.

**9. Cuotas y Cargos.**

**(a) Cargos.** Le cobraremos, y usted acepta pagarnos, los siguientes Cargos:

**(i) Cuota Anual.** Si se aplica una Cuota Anual a su Cuenta, dicha cuota será facturada cada año.

**(ii) Cargo por Mora.** Cobraremos un Cargo por Mora si no recibimos al menos el Pago Mínimo Adeudado a más tardar en la Fecha de Vencimiento del Pago. Para dicho fin, el Pago Mínimo Adeudado no se dará por recibido si fue debitado a la Cuenta Designada, conforme a la Sección 7(b) anterior y el débito ha creado un sobregiro.

**(iii) Cargo por Devolución de Pago.** Se cobrará un Cargo por Devolución de Pago por cualquier pago a su Cuenta que se nos devuelva sin haberse pagado.

**(iv) Cargo por Copias del Estado de Cuenta.** Se cobrará un Cargo por Copias de un Estado de Cuenta, cheque u otro registro de su Cuenta, que se solicite por una razón que no sea un reclamo de facturación que usted tenga contra nosotros, conforme a la ley correspondiente.

**(v) Cargo por Solicitud de Recuperación de Información.** Se cobrará un Cargo por la copia de un determinado comprobante de venta.

**(vi) Cargo por Adelanto de Efectivo.** Se cobrará un Cargo por cada transacción de Adelanto de Efectivo, según lo describe la Sección 8(e) arriba.

**(vii) Cargo por Transferencia de Saldo.** Se cobrará un Cargo por cada Transferencia de Saldo, según lo describe la Sección 8(e) arriba.

**(viii) Cargo por Conversión de Moneda Extranjera.** Se cobrará un Cargo por cada transacción realizada en una moneda que no sea dólares estadounidenses, según lo describe la Sección 2 arriba.

**(ix) Cargo por Evaluación de un Servicio Internacional (ISA).** Se cobrará un Cargo por Evaluación de un Servicio Internacional sobre ciertas transacciones extranjeras realizadas con una tarjeta Visa, según lo descrito en la Sección 3 arriba.

**(b) Monto de Otros Cargos.** Las cantidades de los Cargos aparecen en el documento de Información de Precios. De vez en cuando, podemos cambiar la cantidad de estos Cargos o añadir otros. Los Cargos mencionados en la Sección 9 son adicionales a cualquier otro cargo que pueda aplicarse (por ejemplo, cargos por transferencias electrónicas) bajo los términos y condiciones de la Cuenta de Depósito Designada, o de cualquier acuerdo relacionado con dicha cuenta. Para más información en relación con los cargos a las Cuentas de Depósito Designadas y a la Banca de Consumo, visite [www.mercantilbank.com](http://www.mercantilbank.com) y le enviaremos una copia a su petición.

## 10. Información Adicional Importante

**(a) Firma.** Usted debe firmar el reverso de su Tarjeta tan

pronto como la reciba para ayudar a proteger la Cuenta del uso no autorizado. Sin embargo, su responsabilidad por la Cuenta no depende de que haya firmado su Tarjeta o no.

**(b) Materiales de la Cuenta.** Podemos enviar materiales de la Cuenta, incluyendo Tarjetas, Estados de Cuenta y notificaciones, a cualquier Parte Responsable, y esa persona deberá entregar esos materiales a las otras Partes Responsables y a los Usuarios Autorizados. La notificación a cualquiera de ustedes será considerada notificación a todos los responsables.

**(c) Modificación de Datos Personales.** Usted deberá notificarnos inmediatamente por escrito si cambia su nombre, dirección o número de teléfono residencial o de trabajo. Si no contamos con una dirección válida porque no se actualizaron sus datos, usted será responsable de obtener los materiales de la Cuenta que normalmente se le hubieran entregado a su dirección.

**(d) Información de Crédito.** Podemos revisar su historial de crédito periódicamente al obtener información de las agencias de informes de crédito y de otros con respecto a sus cuentas. Usted acuerda suministrar información financiera actualizada a nuestra petición. Además, podemos enviar información acerca de usted a las agencias de informes de crédito. Usted tiene el derecho de impugnar la veracidad de la información proporcionada por nosotros. Si desea hacerlo, por favor envíe su solicitud por escrito a la dirección para Solicitudes por Escrito que aparece al frente de su Estado de Cuenta. Sírvase incluir su nombre, dirección, número de Cuenta, número de teléfono, número de seguro social y una descripción breve del problema. Si lo tiene disponible, por favor incluya una copia del informe de crédito en cuestión.

**(e) Usuarios Autorizados.** Usted podrá permitir a los Usuarios Autorizados en su Cuenta de las siguientes formas: (i) notificarnos que desea agregar a alguien a su Cuenta como Usuario Autorizado; (ii) darle acceso a

alguien a su Tarjeta o número de Cuenta; o (iii) de cualquier otra forma en que se considere que usted legalmente haya dado permiso a otra persona para utilizar su Cuenta o que legalmente no pueda negar que ha dado su autorización. Usted debe pensar detenidamente antes de permitir que una persona se convierta en Usuario Autorizado, porque un Usuario Autorizado puede utilizar su Cuenta de la misma manera que usted. Su Cuenta no permite limitar la naturaleza o el tipo de autoridad que le otorgue a cualquier Usuario Autorizado, y usted acepta que no intentará hacerlo. La responsabilidad del Usuario Autorizado continuará hasta que nos notifique que está cancelando esa autoridad y recupere físicamente la Tarjeta. Si no recupera la Tarjeta, usted seguirá siendo responsable de cualquier transacción que no podamos prevenir después de su notificación.

**(f) Asistencia en los Reclamos.** Si usted no está de acuerdo con una transacción en su Estado de Cuenta, o si mantiene un reclamo con un comerciante por motivo de una transacción, acuerda brindarnos la información o la asistencia que razonablemente le solicitemos. De lo contrario, acuerda pagarnos cualquier pérdida que resulte de este reclamo, a menos que la ley correspondiente nos prohíba hacerlo responsable de nuestra pérdida. También se compromete a prestarnos su ayuda razonable en cualquier investigación, litigio o proceso legal que surja en relación con el uso de la Tarjeta.

**(g) Incumplimiento.** Podemos considerar que su Cuenta está en estado de incumplimiento si: (1) no realiza algún pago a más tardar en la Fecha de Vencimiento del Pago; (2) cualquier pago que usted realice es rechazado, no pagado o no puede ser procesado; (3) se excede del límite, y usted no paga inmediatamente la cantidad en exceso de su límite de crédito a más tardar en la Fecha de Vencimiento del Pago; (4) se presenta un procedimiento de insolvencia o bancarrota por o contra usted; (5) usted fallece o es declarado legalmente incompetente o incapacitado; (6) determinamos que usted ha hecho una declaración falsa, incompleta, o engañosa en cualquier documentación

de su Cuenta o que ha tratado de defraudarnos de otra forma; o (7) usted no cumple con algún término de este Acuerdo o de cualquier otro acuerdo que tenga con nosotros. Si usted se encuentra en estado de incumplimiento, podemos tomar las siguientes medidas sin notificarle, a no ser que la ley requiera que lo hagamos: (i) cerrar o suspender su Cuenta; (ii) reducir su límite de crédito; (iii) aumentar su pago mínimo; (iv) solicitar que pague inmediatamente los saldos completos que se deben en su Cuenta; (v) continuar cargándole intereses y cargos mientras sus saldos permanezcan pendientes; y/o (vi) llevar a cabo en su contra cualquier otra acción permitida por la ley, incluyendo presentar un proceso judicial en su contra. Usted deberá pagar todos nuestros gastos de cobro, honorarios de abogados y costos del juzgado, a no ser que la ley no nos permita cobrar estas cantidades.

**(h) Cerrar su Cuenta.** Usted podrá cerrar su Cuenta, si nos lo notifica. Podemos cerrar su Cuenta, suspender o limitar sus privilegios de crédito en cualquier momento, sin previo aviso, a excepción de cuando la ley así lo requiera. Si la Cuenta se cierra, usted no podrá utilizarla y deberá destruir todas las Tarjetas. Las Partes Responsables y los Usuarios Autorizados responderán de todos los saldos y de las transacciones hechas en la Cuenta, aún cuando las transacciones hayan sido realizadas o procesadas después de la fecha en que la Cuenta se haya cerrado.

**(i) Cambios en este Acuerdo.** Podemos cambiar las tasas, los cargos y los términos de este Acuerdo según lo permita la ley. Los cambios pueden añadir, sustituir o anular las disposiciones de este Acuerdo. Le notificaremos los cambios y usted tiene derecho a rechazarlos hasta donde la ley lo permita. Podemos enviarle el aviso en forma electrónica, según lo permite la ley. Si una enmienda le brinda la oportunidad de rechazar un cambio, y si usted rechaza el cambio de la forma que se presenta en la enmienda, podemos terminar o suspender su derecho a recibir crédito. Sus APRs variables (si corresponden) pueden subir o bajar si

el índice correspondiente sube o baja, sin ningún cambio en este Acuerdo.

**(j) Monitoreo Telefónico.** Podemos escuchar y grabar nuestras conversaciones telefónicas con usted con el propósito de monitorear y mejorar la calidad del servicio que recibe.

**(k) Ejecución.** No perderemos ninguno de nuestros derechos bajo este Acuerdo si nos demoramos en ejecutar los términos o en hacerlos cumplir, o si no le enviamos notificación alguna al respecto. Si se considera que cualquier término de este Acuerdo no puede ejecutarse, todas las demás disposiciones permanecerán vigentes. Siempre podemos hacer cumplir nuestros derechos más tarde y realizar otras acciones no descritas en este Acuerdo, si lo permite la ley. En relación con la ejecución de sus derechos bajo este Acuerdo, usted renuncia a (i) cualquier derecho que requiera que procedamos contra otra persona o que busquemos alguna otra solución y (ii) cualquier defensa debido a su incapacidad o la incapacidad de un Usuario Autorizado u otra defensa basada en cualquier cosa que no sea el pago total.

**(l) Ley Vigente. ESTE ACUERDO SE RIGE POR LAS CORRESPONDIENTES LEYES FEDERALES Y DE LA FLORIDA.** La Cuenta y todos los asuntos relativos a la Tarjeta (incluyendo reclamos y contracargos) también están sujetos a las reglas, los procedimientos y los lineamientos emitidos de vez en cuando por la correspondiente Red de Pagos de la Tarjeta.

**(m) Arbitraje. POR FAVOR LEA CUIDADOSAMENTE ESTA DISPOSICIÓN PLANTEA, QUE CUALQUIER RECLAMO PUEDE RESOLVERSE MEDIANTE ARBITRAJE OBLIGATORIO. EL ARBITRAJE REEMPLAZA EL DERECHO DE IR AL JUZGADO, INCLUYENDO EL DERECHO A UN JURADO Y EL DERECHO A PARTICIPAR EN UN PROCEDIMIENTO DE DEMANDA COLECTIVA U OTRA ACCIÓN SIMILAR. EN EL ARBITRAJE, EL RECLAMO SE RESUELVE MEDIANTE UN**

**ÁRBITRO EN LUGAR DE UN JUEZ O UN JURADO. LOS PROCEDIMIENTOS DE ARBITRAJE GENERALMENTE SON MÁS SIMPLES Y MÁS LIMITADOS QUE LOS PROCEDIMIENTOS DEL JUZGADO.**

Cualquier disputa, reclamo o controversia (“Reclamo”) por o entre usted y nosotros (incluyendo los empleados, agentes o cesionarios de ambas partes) que surja como resultado de, o en relación con este Acuerdo, la Cuenta, la Tarjeta, nuestra relación, o la validez o el alcance de cualquier disposición de este Acuerdo, incluyendo esta cláusula de arbitraje, será resuelta, a su elección o a la nuestra, por medio del arbitraje obligatorio. Esto se aplica a todos los Reclamos, sin importar en qué teoría legal se basen, el tipo de recurso que se busque, y que hayan surgido en el pasado, presente o futuro. Los Reclamos y recursos como parte de una demanda colectiva, procurador general privado u otra acción representativa están sujetos a arbitraje como individuos (no en forma colectiva o representativa) y el árbitro puede dictar un laudo arbitral solamente para individuos (no en forma colectiva o representativa). El arbitraje puede seleccionarse en cualquier momento, a no ser que se haya presentado un laudo o que la otra parte vaya a sufrir un perjuicio sustancial por la demora en solicitar el arbitraje.

Un solo árbitro neutral resolverá los Reclamos. El Arbitraje, incluyendo la selección del árbitro, será celebrado de acuerdo con las reglas y los procedimientos de la American Arbitration Association (“AAA”). Usted puede comunicarse con la AAA en la siguiente dirección: 335 Madison Avenue, Floor 10, New York, NY 10017-4604. También puede llamar gratis al 800-778-7879 o visitar <http://www.adr.org> para obtener las reglas y los formularios necesarios para iniciar un arbitraje. Si la AAA no está disponible o no desea servir como árbitro o ejecutar cualquiera de las disposiciones de este Acuerdo, podemos sustituirla por otra firma nacional de arbitraje con procedimientos similares (por ejemplo, JAMS). La sección de arbitraje de este Acuerdo se rige por la Ley Federal de Arbitraje (Federal

Arbitration Act, o “FAA” por sus siglas en inglés). El laudo arbitral puede ser presentado en cualquier juzgado con jurisdicción. El arbitraje será celebrado en el distrito judicial federal que corresponda a la dirección de facturación en el momento que se presente el reclamo. Sin embargo, si la dirección de su cuenta está fuera de los Estados Unidos, el arbitraje será celebrado en el Condado de Miami-Dade (Florida).

La parte que solicite el arbitraje pagará los derechos de presentación iniciales. Si nosotros lo solicitamos, lo pagaremos. Si usted lo solicita, lo pagará, a no ser que obtenga, bajo las reglas correspondientes de la firma de arbitraje, una exención de pago de los derechos. Si usted ha pagado los derechos iniciales y es la parte ganadora, se los reembolsaremos. Si se celebra una audiencia, pagaremos los honorarios del árbitro y de la firma de arbitraje por el primer día de dicha audiencia. Los otros honorarios serán asignados según como establecen las reglas de la firma de arbitraje y la ley correspondiente. Sin embargo, le anticiparemos o reembolsaremos sus honorarios si la firma de arbitraje o el árbitro determina que existen suficientes razones que requieran que lo hagamos, o si usted nos lo pide y determinamos que existen suficientes razones para hacerlo. Cada parte se hará cargo del gasto de sus abogados, peritos, testigos y otros gastos, sin importar cuál sea la parte ganadora, pero una de las partes puede recuperar de la otra parte, algo o todos los gastos incurridos si el árbitro, en aplicación de la ley correspondiente, lo determina.

Los Reclamos deben ser presentados a nombre de una persona individual o entidad y deben procederse como individuos (no en forma colectiva o representativa). El árbitro no dictará laudo a favor o en contra de cualquiera que no sea una de las partes. Si usted o nosotros necesitamos el arbitraje para un Reclamo, ni usted, ni nosotros, ni otra persona, puede presentar el Reclamo en arbitraje como demanda colectiva, demanda por procurador general privado o cualquier otra demanda representativa, ni dicho Reclamo puede

ser presentado a favor suyo o nuestro en cualquier litigio en cualquier juzgado. Los Reclamos, incluyendo los Reclamos asignados de dos o más personas, no pueden unirse o consolidarse en el mismo arbitraje. Sin embargo, los solicitantes, co-solicitantes, usuarios autorizados en una sola cuenta y/o cuentas relacionadas, o afiliadas corporativas se consideran como una persona para estos propósitos.

El laudo arbitral será definitivo y obligatorio para ambas partes, a no ser que una de las partes apele por escrito a la firma de arbitraje dentro de los quince días de la notificación del laudo. La apelación debe solicitar un nuevo arbitraje ante un panel de tres árbitros neutrales designado por la misma firma de arbitraje. El panel considerará nuevamente todas las cuestiones de hecho y de derecho, seguirá las mismas reglas que corresponden a un procedimiento con un solo árbitro, y tomará decisiones sobre la base del voto de la mayoría. Los costos serán asignados de la misma forma en que fueron para el arbitraje ante un solo árbitro. El laudo dictado por el panel es definitivo y obligatorio para ambas partes después de que pasen 15 días. El laudo definitivo y obligatorio está sujeto a la revisión judicial y ejecución, como lo estipula la FAA u otra ley correspondiente.

ENTIENDE Y ACEPTA QUE SI USTED O NOSOTROS ELEGIMOS LLEVAR UN RECLAMO A ARBITRAJE, ESTA SECCIÓN DE ARBITRAJE PROHÍBE QUE USTED Y NOSOTROS TENGAMOS EL DERECHO O LA OPORTUNIDAD DE LITIGAR RECLAMOS EN EL JUZGADO, PARTICIPAR O SER REPRESENTADOS EN LITIGIOS PRESENTADOS EN EL JUZGADO POR OTROS. SALVO COMO SE INDICA ARRIBA, TODOS LOS RECLAMOS DEBEN SER RESUELTOS A TRAVÉS DEL ARBITRAJE SI ES QUE USTED O NOSOTROS ELEGIMOS EL ARBITRAJE.

**(n) Sucesores y Cesionarios.** Este Acuerdo será obligatorio y beneficiará a cualquiera de sus o de nuestros sucesores y cesionarios. Podemos ceder la Cuenta, las cantidades que usted adeude o cualquiera

de nuestros derechos y obligaciones bajo este Acuerdo a un tercero sin necesidad de recibir su permiso. Si lo hacemos, este Acuerdo se mantendrá vigente y el cesionario disfrutará de todos los derechos cedidos. Bajo este Acuerdo, usted no podrá transferir la Cuenta o cualquiera de sus obligaciones a un tercero sin nuestra autorización por escrito.

**(o) Derecho a Compensación.** Excepto en la medida que lo prohíba la ley vigente, tenemos derecho a deducir cualquier dinero que usted nos adeude por razón de un Pago Mínimo Adeudado o por el saldo total adeudado (si este está vencido por cualquier circunstancia) de la Cuenta Designada y de cualquier otra cuenta o cuentas de depósito que cualquier Parte Responsable mantenga con nosotros o de cualquier dinero que cualquier Parte Responsable pueda recibir de nosotros.

#### **11. Tarjetas Perdidas o Robadas.**

(a) Si una tarjeta se pierde o es robada, o si usted cree que está siendo utilizada sin su permiso, debe notificarnos de inmediato por escrito a la dirección de preguntas y correspondencia que aparece en su Estado de Cuenta o llamarnos al número 1-866-208-6610 (llamada gratis desde los Estados Unidos), 0-800-100-3184 (llamada gratis desde Venezuela) o 305-717-1919 (desde cualquier otro lugar). No deberá utilizar la Cuenta o la Tarjeta después de habernos notificado la desaparición de la misma, aunque la Tarjeta aparezca o haya sido devuelta. Usted no será responsable del uso no autorizado que ocurra después de habernos notificado. Sin embargo, usted puede ser responsable por el uso no autorizado ocurrido antes de habérnoslo notificado. En cualquier caso, su responsabilidad no excederá de \$50.

(b) Usted acepta ayudarnos a determinar los hechos, las circunstancias y cualquier otra información relevante en relación con cualquier pérdida, robo o posible uso no autorizado de una Tarjeta y a cumplir con aquellos procedimientos exigidos en relación con nuestra investigación.

**12. Si su Tarjeta es Rechazada.** No nos hacemos responsables y no tendremos compromiso alguno en caso de que no se apruebe una transacción en su Cuenta, o si un tercero se niega a aceptar o reconocer su Tarjeta por cualquier motivo. Aunque usted pueda tener crédito disponible, podemos no autorizar el crédito para una transacción en particular, debido a dificultades operacionales o errores. Las transacciones realizadas por sumas superiores a cierta cantidad de dinero podrían necesitar de autorización antes de ser aprobadas. Además, el número de transacciones que usted realice en un día podría estar limitado, ya que por razones de seguridad u otras, podemos limitar el número o la cantidad de autorizaciones que puedan ser otorgadas. Si la Cuenta está sobregirada o no ha sido pagada, se podría negar la autorización de crédito para transacciones.

### **13. Sus Derechos de Facturación: Guarde este Documento Para Usarlo en el Futuro**

**Este aviso le informa de sus derechos y nuestras responsabilidades bajo la Fair Credit Billing Act (Ley de Facturación Justa del Crédito).**

#### **Qué Hacer si Encuentra un Error en su Estado de Cuenta**

Si usted considera que existe un error en su Estado de Cuenta, escríbanos a la dirección de preguntas y correspondencia que aparece al frente del Estado de Cuenta.

En su carta, proporciónenos la siguiente información:

- **Información sobre la cuenta:** Su nombre y número de cuenta.
- **Valor en dólares:** El valor en dólares del supuesto error.
- **Descripción del problema:** Si estima que existe un error en su factura, describa lo que usted crea que está mal y por qué considera que es un error.

Debe comunicarse con nosotros:

- Dentro de los 60 días después de que el error aparece en su estado.
- Al menos 3 días laborables antes de programar un pago automático, si desea detener el pago de la cantidad que estima errónea. Debe notificarnos por

escrito de cualquier posible error. Puede llamarnos, pero si lo hace no tendremos que investigar ningún posible error y es probable que tenga que pagar la cantidad en cuestión.

#### **Que Sucederá Después de que Recibamos su Carta** **Cuando recibamos su carta, debemos hacer dos cosas:**

1. Dentro de los 30 días de recibir su carta, debemos informarle que la hemos recibido. También le haremos saber si ya hemos corregido el error.
2. Dentro de los 90 días de haber recibido su carta, debemos ya sea corregir el error o explicarle por qué estimamos que la factura está correcta.

#### **Mientras investigamos si se ha cometido o no un error:**

- No podemos tratar de cobrar la cantidad en cuestión o reportarlo como moroso por esa cantidad.
- El cargo en cuestión puede permanecer en su estado de cuenta y podemos continuar cargándole intereses sobre esa cantidad.
- Si bien usted no tiene que pagar la cantidad en cuestión, sí es responsable del resto de su saldo.
- Podemos aplicar cualquier cantidad no pagada contra su límite de crédito.

#### **Después de que terminemos nuestra investigación, sucederá una de dos cosas:**

- **Si cometimos un error:** Usted no tendrá que pagar la cantidad en cuestión, ni los intereses u otros cargos relacionados con dicha cantidad.
- **Si no consideramos que hubo un error:** Usted tendrá que pagar la cantidad en cuestión, así como los intereses y cargos. Le enviaremos un estado de cuenta de la cantidad que nos debe y la fecha en que se vence el pago. Entonces, si no paga la cantidad que estimamos que nos debe, podemos reportarlo como moroso.

Si recibe nuestra explicación pero aún considera que en su cuenta hay un error, debe escribirnos dentro de 10 días e informarnos de que todavía se niega a pagar. Si lo hace, no podemos reportarlo como moroso sin también reportar que usted está cuestionando su cuenta.

Asimismo, debemos informarle el nombre de cualquiera a quien lo hayamos reportado como moroso, y debemos notificar a esas organizaciones cuando el asunto se haya resuelto entre nosotros.

Si no seguimos todas las reglas anteriores, usted no tendrá que pagar los primeros \$50 de la cantidad que haya cuestionado, aún cuando la cuenta esté correcta.

#### **Sus Derechos, si se Encuentra Insatisfecho con las Compras Realizadas con su Tarjeta de Crédito**

Si se encuentra insatisfecho con los artículos o servicios que haya adquirido con su tarjeta de crédito, y ha tratado de buena fe corregir el problema con el comerciante, puede tener derecho a no pagar la cantidad restante que se debe por esa compra.

Para utilizar ese derecho, todo lo siguiente debe ser verdad:

1. La compra debe haberse hecho en su estado de residencia o dentro de un área de 100 millas de su actual dirección postal y el precio de la compra debe haber sido más de \$50. (Aviso: Nada de lo anterior es necesario si su compra se realizó en base a un anuncio publicitario que le enviamos a usted, o si nosotros somos los propietarios de la compañía que le vendió los artículos o el servicio.)
2. Usted debe haber utilizado su tarjeta de crédito para la compra. No califican las compras realizadas con anticipos de efectivo de un ATM o mediante un cheque de acceso a su cuenta de tarjeta de crédito.
3. Usted no debe haber pagado totalmente la compra. Si usted cumple con los criterios anteriores y todavía está insatisfecho con la compra, comuníquese con nosotros por escrito en la dirección para preguntas y correspondencia que aparece al frente de su estado de cuenta.

Mientras investigamos, las mismas reglas aplican a la cantidad en reclamo, según establecimos anteriormente. Después de terminar la investigación, le haremos llegar nuestra decisión. En ese momento, si consideramos que nos debe una cantidad y no nos paga, podremos reportarlo como moroso.