

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL PRODUCTO MI COMERCIO - DAVIVIENDA

DEFINICIONES

Aplicación Davivienda Móvil: Significa la aplicación de Davivienda disponible para los Clientes desde la cual se podrá hacer la afiliación de comercios para adquirencia con el banco Davivienda.

Cliente (Comercio): Significa aquellas personas naturales o jurídicas que utilicen la Pasarela de Pago de ePayco, a través del modelo Gateway, con la finalidad de vender sus productos y/o servicios a través de sus páginas web o *e-commerce* y, en especial será mandante en aquellos casos en donde, por medio de ePayco se realice el cobro de dinero a los usuarios.

Contraseña: Significa la clave de acceso asignada por cada Cliente (Comercio) para ingresar y recibir transacciones por medio de la pasarela de ePayco.

Compraventa: Significa el negocio jurídico que suscriben los Comercios con los usuarios, en donde el primero se obliga a la transferencia del derecho de propiedad sobre un bien o servicio y como contraprestación recibe a cambio el pago de dinero proveniente de los usuarios.

Davivienda: Significa el Banco Davivienda S.A, establecimiento bancario que celebra una alianza con ePayco para ofrecer el servicio a los Clientes.

Derecho de admisión: Significa el derecho que le asiste a ePayco para tomar la decisión sobre la admisión, suspensión o terminación del contrato de mandato y, por ende, suspensión de las cuentas, de Clientes, usuarios o Comercios, con ocasión a hechos u omisiones que den origen a la terminación del mismo.

Derecho de reversión: Significa el derecho que tienen los usuarios para obtener la devolución de los dineros pagados al Comercio cuando:

- i. Este haya sido objeto de fraude.
- ii. La operación no haya sido solicitada.
- iii. El producto recibido es defectuoso o no corresponde con lo solicitado

El Anexo 2 del presente documento establece el procedimiento para llevar a cabo este derecho.

ePayco o mandatario: Significa la sociedad Payco, Paga y Cobra Online S.A.S. con Nit 900.471.052-8, sociedad comercial legalmente constituida, con domicilio principal en la ciudad de Medellín, Antioquia, Colombia, y quien presta a los Clientes el servicio de pasarela de pagos bajo el modelo Gateway.

Estatuto del Consumidor: Significa el conjunto de normas imperativas fijadas por la legislación colombiana con respecto a las relaciones de consumo entre usuarios, Clientes y Comercios.

Fondos: Significa los dineros pagados por los usuarios a favor de los Comercios.

Mandato de Gestión de Pagos: Significa el negocio jurídico que suscriben los usuarios con ePayco para que este último realice los pagos respectivos a favor de los Comercios.

Mandantes: Significa los usuarios o Comercios, según la redacción, quienes celebran un contrato de mandato de gestión de pagos con ePayco, para que por medio de este paguen o cobren (respectivamente) los fondos o dineros de las transacciones realizadas por el uso de la plataforma ePayco.

Medios de pago: Significan los instrumentos de pago que le permiten a los usuarios adquirir productos o servicios, entre estos se encuentran algunos como las tarjetas de crédito y tarjetas débito.

Modelo Gateway: Significa el sistema por medio del cual el Cliente consume el Servicio de ePayco para procesar los medios de pagos adquiridos como tarjetas de crédito, PSE, recaudo referenciado u otro medio de pago. En este modelo los dineros son compensados o abonados directamente por el banco recaudador desde la cuenta de usuarios a la que el Cliente haya suministrado.

Pasarela de pagos: Significa el servicio de un proveedor de soluciones para comercio electrónico, con el que se autorizan pagos a negocios electrónicos (en línea) o ventas en línea.

Políticas de privacidad: Significa la Política de Tratamiento de Datos de ePayco para el correcto uso y recolección de datos de las partes, junto con sus respectivas actualizaciones.

Políticas de transferencias internas: Significa las políticas que cada entidad financiera fija para realizar transacciones o realizar desembolsos de dineros. Estas dependen únicamente de las entidades financieras participantes en las transacciones realizadas por los Clientes, usuarios o Mandantes y no de ePayco.

Plataforma ePayco: Es toda la infraestructura tecnológica expuesta por la entidad para entregar su oferta de pasarela de pagos.

Redes de pago de bajo valor: Son entidades del sector financiero que posibilitan las transacciones de los diferentes medios de pagos, entre ellas encontramos Redeban y Credibanco para transacciones con tarjetas de crédito y ACH para transacciones de débito a cuentas de ahorros o corrientes.

Retención de saldos: Significa el derecho que tendrá ePayco para retener los dineros que paga el usuario a favor del Comercio de conformidad con lo establecido en los presentes Términos y Condiciones.

Servicio de pasarela de pago: Significa las operaciones que se encuentran habilitadas conforme a la propuesta de valor presentada por ePayco en el sistema de pagos denominado ePayco S.A.S., la cual hace parte integral del presente contrato, y aquellas que se implementen en el futuro, con el fin de que, un usuario pague al Comercio, utilizando el sistema de pagos de ePayco para transferir los dineros respectivos de dicha operación a través de la Pasarela de Pago.



Tarjeta de crédito: Es un instrumento material de identificación, que puede ser una tarjeta de plástico con una banda magnética, un microchip y un número en relieve. Es emitida por un banco o entidad financiera que autoriza a la persona a cuyo favor es emitida a utilizarla como medio de pago en los negocios adheridos al sistema, mediante su firma y la exhibición de la tarjeta. Es otra modalidad de financiación; por lo tanto, el usuario debe asumir la obligación de devolver el importe dispuesto y de pagar los intereses, comisiones bancarias y gastos.

Tarjeta débito: Es un instrumento bancario con una banda magnética en el reverso (actualmente también se incluye un chip electrónico) que guarda información sobre los datos de acceso, el nombre y número de cuenta del titular, usada para poder efectuar con ella operaciones financieras, está asociada a los productos cuentas de ahorros o corrientes.

Términos y Condiciones (T&C): Se refiere a los derechos y obligaciones establecidos en el presente documento, junto con sus respectivas actualizaciones y anexos.

Usuario o tarjetahabiente o mandante: Significa cualquier persona natural o jurídica registrada o no registrada en ePayco, que realice pagos a través de la Pasarela de Pagos.

CONSIDERACIONES

1. Que con ocasión a la alianza entre el ePayco y Davivienda, los Clientes podrán vincular a ePayco, con la finalidad que de este les preste sus Servicios como Pasarela de Pago en el modelo Modelo Gateway (Ver: ePayco Gateway).
2. En desarrollo del nuevo modelo de vinculación desde la Aplicación Davivienda Móvil, los Clientes Davivienda podrán vincularse a ePayco preste sus servicios como pasarela de pagos en el Modelo Gateway.
3. Que ePayco cuenta con todas las autorizaciones legales, administrativas u otras aplicables, de conformidad con la legislación aplicable, para la prestación de los servicios de pasarela de pagos.
4. ePayco en cumplimiento de sus funciones, creará y tendrá a disposición todos los mecanismos para la recolección, y tratamiento y almacenamiento de datos (Ver Política de Tratamiento de Datos), revisión de lavados de activos u otras políticas aplicables con la financiación del terrorismo.
5. Que los Clientes, como los Comercios y Usuarios, declaran expresamente que reconocen y aceptan el contenido de los presentes términos y condiciones, así como cualquier actualización que se haga sobre los mismos, los cuales serán notificados por ePayco, por cualquier medio de comunicación que se considere apropiado para tal fin.
6. Los Clientes declaran expresamente con la aceptación de los presentes Términos y Condiciones que reconocen y aceptan que, al tratarse de transacciones que se realizan por mecanismos no tradicionales de venta, existen riesgos de fraude, incumplimientos, demoras y demás situaciones que son ajenas a ePayco.



7. Que ePayco realizará todos los esfuerzos por evitar situaciones que afecten a las Partes, sin embargo, no está obligada a responder por hechos u omisiones que se puedan presentar entre estas, tales como, pero sin limitarse a: fraudes, suplantaciones, incumplimientos contractuales, entre otros y, así lo aceptan con la aceptación de los presentes términos y condiciones.

DERECHOS Y OBLIGACIONES MODELO GATEWAY

1. OBJETO: Los presentes Términos y Condiciones tienen por objeto regular el Servicio de Pasarela de Pagos ofrecido por ePayco bajo el Modelo Gateway, por lo tanto a través de estos, ePayco autoriza al Comercio para que, mediante su software de plataforma de pagos electrónicos, reciba pagos online con tarjeta de crédito y débito u otros medios de pago habilitados por parte de Usuarios compradores en la página web del Cliente.

Adicionalmente, el Cliente podrá contratar directamente con ePayco servicios complementarios como módulos adicionales que incluye el sistema ePayco, a los cuales el Cliente tendrá acceso una vez solicitados, siempre y cuando exista un acuerdo entre ambas partes que así lo disponga y se genere el pago de las sumas convenidas por el o los servicios complementarios adquiridos.

2. RESPONSABILIDAD DE EPAYCO: Es obligación de ePayco prestar el Servicio de Pasarela de Pagos, sin que ello impida a ePayco suspender el uso de forma temporal en los siguientes casos, entre otros:

- i. Por causas derivadas a mantenimiento y actualizaciones necesarias del soporte lógico de software.
- ii. Hechos externos o ajenos a la voluntad de ePayco.

En todos los casos, procederá a notificar esta situación a la mayor brevedad posible.

En caso de presentarse alguna falla en el servicio, el Cliente deberá comunicarse a la línea de contacto que se informa más adelante, tan pronto tenga conocimiento de la falla, proceda a tramitar la solución ePayco no se hace responsable por la falla o la no disponibilidad de las entidades bancarias o centros de autorización como Redeban Multicolor, Credibanco Visa, PSE (ACH Colombia) y/o demás entidades que sirvan en la plataforma o pasarela de pagos electrónicos en el momento en que se realiza la transacción.

3. RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE: El Cliente es responsable del correcto uso de la Pasarela de Pagos ofrecida por ePayco, para los fines con que este fue desarrollado y aplicado a la ley colombiana. Por lo tanto, el Cliente es responsable por las siguientes situaciones:

- i. **Responsabilidad por mal uso:** El Cliente se compromete a indemnizar a ePayco por cualquier demanda o reclamo contra esta, por uso indebido o fraudulento de la plataforma.
- ii. **Responsabilidad por reclamos del tarjetahabiente:** Es responsabilidad del Cliente asumir todos los reclamos que presenten los tarjetahabientes en cuanto a calidad, cantidad y entrega de los bienes y servicios que sean vendidos. Por tal motivo, ePayco queda exonerado de toda responsabilidad por este concepto.



- iii. **Responsabilidad del Cliente por el uso de los servicios:** El Cliente se compromete a brindar información veraz y oportuna a sus usuarios de su sitio web acerca de los productos o servicios que a través del mismo se ofrezcan o comercialicen con la plataforma de pagos. Por lo tanto, el Cliente mantendrá indemne respecto a lo anterior a ePayco.
- iv. **Responsabilidad por transacciones:** El Cliente manifiesta que todas las transacciones provienen de información real, veraz y se harán sobre objetos lícitos de conformidad con la legislación aplicable. En caso de que ePayco sea involucrado de cualquier manera en un proceso judicial o administrativo por razones imputables al Cliente, este deberá sufragar todos los gastos en que incurra ePayco y deberá reembolsar a ePayco las sumas que este haya tenido que pagar por este concepto y los perjuicios ocasionados.
- v. **Responsabilidad por contenido publicado:** El Cliente será responsable por la información y/o el contenido publicitado en cualquiera de los medios habilitados para llevar a cabo transacciones por medio de ePayco y, en consecuencia, mantendrá indemne a ePayco por cualquier reclamación judicial o extrajudicial que lleve a cabo un tercero y, así lo acepta expresamente al Cliente.

4. SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE: El servicio de atención al Cliente por parte de ePayco podrá ser suministrado a los contactos suministrados y autorizados por el Cliente en su *dashboard* personal. Los medios de contacto autorizado con ePayco son:

- a. Vía telefónica a través del PBX 574-448 4952
- b. Atención vía chat en el sitio web <https://epayco.co>
- c. Atención vía tickets de soporte en el panel de control de clientes en: <https://dashboard.epayco.co>

El servicio consiste en la asistencia para solventar dudas respecto al uso, transacciones, implementación y funcionamiento de la plataforma y estará disponible en el horario vigente publicado en la página web de ePayco.

5. USO DE LA PLATAFORMA Y ENTREGA DE CONTRASEÑA: El Cliente, al registrarse en Davivienda, tendrá la opción de crear una cuenta con ePayco para la prestación de sus Servicios de Pasarela de Pagos, una vez creada la cuenta y asignado el usuario y la clave, será responsabilidad del Cliente el debido cuidado de su usuario y contraseña que le dará acceso a la plataforma de pagos electrónicos ePayco. Es responsabilidad del Cliente cambiar la clave por seguridad y que sea de su pleno conocimiento.

5.1. El Cliente declara y acepta ser el único responsable del uso, cuidado y custodia de su usuario y contraseña. Por lo que cualquier uso de la plataforma utilizando la combinación de tal usuario y contraseña, se asumirá realizada por el Cliente, quedando ePayco liberado de cualquier responsabilidad de las actividades realizadas en la plataforma por parte del Cliente.

5.2. Autenticidad de las transacciones y fraude: Se entiende que la Plataforma ePayco es un sistema para recopilar y confirmar datos, que el propietario de la transacción es el Cliente y que ePayco no es una entidad que suministre medios de pago, ePayco es un facilitador para realizar pagos en línea y, por lo tanto, no asume responsabilidad alguna por la falta de autenticidad de la información suministrada en las transacciones que se efectúen a través de la plataforma, ni por la presencia de fraude en las



transacciones, teniendo en cuenta los altos estándares de seguridad que presenta ePayco en su Plataforma. Se entiende por fraude de manera general, el engaño, abuso o las maniobras inescrupulosas.

6. PROPIEDAD INTELECTUAL SOBRE EL SOFTWARE PLATAFORMA DE PAGOS EPAYCO: Todos los sistemas, software, diseño de la página web www.epayco.co y la aplicación móvil son propiedad intelectual de ePayco. Se podrán realizar acciones legales contra cualquier persona que intente copiar total o parcialmente el software, sitio web www.epayco.co y la aplicación ePayco, mediante las cuales este realiza su operación.

7. VALIDACIÓN DE TRANSACCIONES: El Cliente entiende y acepta que los tiempos de validación de transacciones son su responsabilidad y que ePayco no tiene relación alguna con demoras debidas a este procedimiento. Se contará con la validación de las transacciones a través del módulo antifraude, sin embargo, esto no garantiza evitar al 100% los casos de fraude; en ese caso será el comercio quien deberá asumirlo. Los T&C se encuentran en <https://epayco.co/terminos/edata/index.php>

8. REVERSIONES: El Cliente entiende y acepta que es su responsabilidad ordenar reversiones ante las redes de pago de bajo valor desde el mismo día de realizada la transacción y hasta las 9 pm o antes de 24 horas hasta las 9 pm del día siguiente (por ejemplo: una transacción realizada a las 10 pm, tiene hasta las 9 pm del día siguiente para ser reversada), en estos casos la red de pagos de bajo valor automática que permite que la red haga la reversión hasta 5 días hábiles. En caso de pasar los tiempos, el Cliente deberá realizar procedimiento manual con formato físico con tiempo de reversión por parte de las redes de hasta 15 días hábiles.

9. CONTRACARGOS: El tiempo estimado de resolución de un contracargo dependerá del banco adquirente del Cliente, siendo este el responsable de investigar y concluir cada caso. El Cliente entiende que el procedimiento de contracargo no involucra a ePayco y, por lo tanto, lo exonera de cualquier responsabilidad, sanción o daño ocasionado por los tiempos del procedimiento.

10. DERECHOS Y OBLIGACIONES ADICIONALES: Adicional a lo establecido en los Términos y Condiciones, el Cliente deberá tener en cuenta lo indicado a continuación:

GENERALIDADES

AUTORIZACIÓN PARA USO DE DATOS PERSONALES Y EMPRESARIALES. De conformidad con lo estipulado en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y todos los decretos reglamentarios de la República de Colombia sobre la protección de datos personales, PAYCO, PAGA Y COBRA ONLINE S.A.S., con Nit 900.471.052-8, realizará del tratamiento de los datos personales conforme a la política de tratamiento de datos personales publicada en www.epayco.co y a la autorización otorgada por el titular de los datos personales en la cual se informan las finalidades del tratamiento.

PROTECCIÓN DE LA PRIVACIDAD. ePayco no se hace responsable por el uso que se dé a la información cruzada entre los Mandantes (Comercio y Usuario); y entendiendo cada uno de ellos la gravedad de manipular la información para fines que no se encuentren autorizados y que el hacer uso no autorizado de la información adquirida no solo va en contra de las cláusulas de estos Términos y



Condiciones, sino que además puede incurrir en delitos civiles o penales de acuerdo con la legislación colombiana.

POLÍTICAS SOBRE USO DE MARCAS. Las partes acuerdan expresamente el adecuado uso de las marcas; en especial, se obligan a:

- a **Uso de marcas, logos y demás derechos de propiedad intelectual:** ePayco es titular y/o licenciataria de los derechos de propiedad intelectual contenidos en el Toolkit disponible en el siguiente enlace Recursos gráficos para la correcta comunicación del servicio.
- b. **Posicionamiento ePayco:** En caso de que el Cliente cuente con más de un proveedor de soluciones pagos, deberá posicionar el banner de selección de medio de pago de ePayco en la primera o segunda posición.

CAUSALES DE TERMINACIÓN O SUSPENSIÓN DEL SERVICIO DE PASARELA DE PAGOS. El Servicio podrá ser terminado en cualquier momento o de forma unilateral por cualquiera de las Partes, previa notificación de la decisión a la otra Parte, hecho por el cual se cancelará la cuenta sin perjuicio de las garantías que pudiera exigir ePayco o al Cliente con el fin de garantizar el cumplimiento de cualquier obligación que pueda sobrevenir después de la cancelación del Servicio.

Así mismo, el servicio podrá ser suspendido en cualquier momento por ePayco cuando el Cliente presente un alto índice de fraude en sus transacciones de acuerdo con los parámetros definidos por las franquicias, cuando los productos que se esté cobrando por medio de la Plataforma ePayco sean diferentes a los ofertados o descritos en el medio de pago, cuando se presenten quejas de los Usuarios acerca de la entrega y calidad de los productos comercializados y estas no sean atendidas en los términos indicados y, en general, cualquier actividad, producto o servicio que ponga en riesgo el buen nombre de ePayco.

Así mismo, ePayco, podrá cancelar definitivamente el uso definitivo de la Plataforma ePayco cuando un Cliente reincida en más de 5 quejas presentadas por los Usuarios.

JURISDICCIÓN. Estos términos y condiciones se regirán por las leyes colombianas. ePayco se reserva el derecho de modificar estos Términos y Condiciones en cualquier momento, con el fin de ajustarlo a la legislación vigente o a sus nuevos productos; en caso de que ePayco realice alguna modificación sustancial al presente documento, notificará la novedad a los Clientes los cuales podrán aceptar los cambios o cancelar el servicio sin que esto signifique alguna responsabilidad por terminación del servicio a favor de ePayco.

ANEXO 01. CONTRACARGOS

La responsabilidad de atender el contracargo es 100% del Cliente, sin perjuicio de la mediación que pueda realizar ePayco para encauzar la documentación suministrada y hacerse partícipe de los procesos.

Los contracargos serán notificados a ePayco por el banco emisor de la franquicia o la red que procesa el pago, el cual, a su vez, indicará el término en el cual deberá ser atendido.

ANEXO 02. POLÍTICA DE REVERSIONES GATEWAY

De conformidad con el artículo 51 de la Ley 1481 de 2011 (Estatuto del Consumidor) y el Decreto 587 de 2016, el Usuario podrá solicitar al banco emisor la reversión del pago realizado a través de la plataforma con tarjeta de crédito o los medios PSE, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha del pago o cuando este se haya percatado de la transacción.

El Cliente, en aras al contenido del Decreto 587, conoce y acepta que ePayco reversará la transacción sin que medie autorización alguna por parte de este, y conoce además que, de haber retirado los fondos de su cuenta temporal, tendrá que reembolsar a ePayco, la suma de dinero producto de la transacción reversada. Esta devolución de dinero deberá hacerse por la totalidad del dinero cobrado a través de ePayco incluyendo la comisión que ePayco cobra siempre de forma anticipada a la transacción.

El Usuario recibirá la devolución de su dinero en un periodo de 15 días hábiles, en tanto el cobro haya sido realizado, los fondos estén en poder de ePayco y las Partes hayan confirmado el no envío o devolución del producto de acuerdo con lo indicado en el artículo 51 de la Ley 1481 de 2011, o la no prestación del servicio adquirido. ePayco no se hace responsable de los posibles incumplimientos que el Usuario pueda invocar en contra del Cliente con ocasión a la reversión de la transacción y cancelación del negocio. Las reversiones tendrán un costo de \$10.000, los cuales podrán ser descontados del saldo que tenga el Cliente en su cuenta o podrá ser cancelados por medio de una transacción a ePayco.

ePayco también podrá retener los saldos del Comercio Cliente cuando se presenten las siguientes circunstancias:

- Cuando el Usuario presente un contracargo o solicitud de reversión de una transacción. ePayco podrá retener el saldo correspondiente al valor de la transacción con el fin de garantizar la devolución de los saldos cuando haya lugar.
- Cuando los índices de fraude presentados en las transacciones superen el 2,5% del nivel del fraude basado en nuestros filtros de seguridad.
- Cuando el Cliente realice una actividad o cobre un producto a través de la plataforma y este sea susceptible de fraude.

ePayco podrá, a su discreción, crear un fondo de reserva, para lo cual podrá retener hasta un 15% de valor de las transacciones, para atender posibles contra cargos o reversiones cuando el Cliente realice una actividad con alto riesgo de fraude o supere una transaccionalidad mensual de USD 50.000 (cincuenta mil dólares).

Los fondos de la reserva podrán ser liberados hasta dentro de los 90 días calendario siguiente a la fecha de las transacciones objeto de reserva.

Tanto el procedimiento de los contracargos como el de las reversiones son procedimientos ajenos a ePayco, en el que este solo participa como mediador quedando exento de cualquier responsabilidad que pueda sobrevenir con ocasión a estos. Los documentos aportados por el Comercio como prueba para validar la compra y atender el contracargo son analizados por personal del banco emisor, quienes



determinarán su validez, veracidad e idoneidad. ePayco no se hace responsable por la información recibida a través del Cliente como medio de prueba, información que se presumirá veraz y legal, sin perjuicio de las acciones legales que pueda entablar ePayco o el banco emisor, en contra del Cliente, cuando este entregue información falsa o adulterada para respaldar una compra y atender dichas disputas. Si ePayco no consigue el reintegro por débito de las sumas debitadas con objeto de los contra cargos o reversiones de la cuenta de ePayco, el Cliente será deudor de ePayco por las sumas de dinero que sean debitadas de la cuenta de ePayco para la atención de los contra cargos o las reversiones; estos dineros deberán ser reintegrados por el Cliente de forma inmediata o con un plazo máximo de 5 días posteriores a la notificación de la novedad al Cliente, sin perjuicio de las acciones legales que pueda adelantar ePayco para obtener el pago de los dineros que adeude el Cliente. ePayco podrá constituir en mora al Cliente por los días que tarde en cancelar los dineros pendientes por pagar a ePayco, mora que podrá pactarse con intereses causados a la tasa más alta permitida por la ley colombiana a la fecha.

TIEMPOS. Las reversiones deber ser ordenadas a ePayco el mismo día de la transacción y antes de las 9 pm, siendo esta la manera automática que permite a la red hacer la reversión en hasta 5 días hábiles. En caso contrario se debe realizar procedimiento manual en formato físico con un tiempo de reversión por parte de las redes de hasta 15 días hábiles.