



BANCO DAVIVIENDA S.A. REGLAMENTO DE AFILIACIÓN AL SISTEMA DE MEDIOS DE PAGO

INTRODUCCIÓN

Banco Davivienda S.A. (en adelante, “DAVIVIENDA” o el “BANCO”) es una sociedad colombiana domiciliada en Bogotá D.C., vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia (en adelante, también, la “SFC”) cuyo objeto social le permite participar en el Sistema de Pagos de Bajo Valor (en adelante, también, el “SPBV”) en los términos del Decreto 2555 de 2010 y demás normativa aplicable.

En virtud de la solicitud del cliente presentada a través del “Formulario Único de Vinculación de Establecimientos de Comercio al Sistema de Medios de Pago” y/o el “Anexo de Adquirencias”, y de su aceptación por parte de DAVIVIENDA, el cliente identificado como aparece en la solicitud (en adelante, el “COMERCIO”), se afilia al Sistema de Medios de Pago del BANCO y formará parte de la red de Comercios de DAVIVIENDA.

El COMERCIO declara conocer y aceptar en todas sus partes el texto de esta solicitud, así como el contenido del presente documento y sus Anexos, (en adelante, el “REGLAMENTO” o el “CONTRATO”). Dichos Anexos detallan aspectos específicos relacionados con el funcionamiento del Sistema de Medios de Pago del BANCO, las tecnologías de acceso suministradas y las responsabilidades y derechos del COMERCIO dentro de la red de DAVIVIENDA.

El BANCO, por su parte, se reserva el derecho de aceptar la solicitud realizada por el COMERCIO, conforme a sus políticas y procedimientos internos.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este REGLAMENTO proporciona a los participantes del Sistema de Medios de Pago del BANCO la información necesaria para participar y operar de forma eficaz y eficiente bajo las políticas estipuladas por los Sistemas de Marca. De igual forma, contiene las políticas generales de operación aplicables a los Participantes en la cadena de valor, definiendo los deberes y responsabilidades de cada una de las partes.

DEFINICIONES

- Adquirencia:** Significa la actividad de ejecución y cumplimiento de las responsabilidades que se listan a continuación:
 - Vincular a los COMERCIOS al Sistema de Pago de Bajo Valor (SPBV).
 - Suministrar a los COMERCIOS tecnologías de acceso que permitan el uso de Instrumentos de Pago.
 - Procesar y tramitar órdenes de pago o transferencias de fondos iniciadas a través de las tecnologías de acceso.
 - Abonar al COMERCIO o al AGREGADOR, en los términos con ellos convenidos, los recursos de las ventas realizadas a través de las tecnologías de acceso a él suministradas, así como gestionar los ajustes a los que haya lugar derivados de un proceso de controversias, devoluciones, reclamaciones o contracargos y notificar al usuario la confirmación o rechazo de la orden de pago o transferencia.
- Adquirente:** Significa el agente que desarrolla la actividad de adquirencia.



3. **Agregador:** Significa el Proveedor de Servicios de Pago del Adquirente que vincula a los COMERCIOS al Sistema de Pago de Bajo Valor, le suministra tecnologías de acceso que permitan el uso de instrumentos de pago y recauda en su nombre los fondos resultantes de las Órdenes de pago o transferencias de fondos a su favor.
4. **Beneficiario:** Significa la persona natural, jurídica o patrimonio autónomo destinatario de los recursos objeto de una Orden de pago o transferencia de fondos.
5. **Comercio:** Significa la persona natural o jurídica que acepta el pago de una compra de un bien o servicio a través de los Instrumentos de Pago. Es la persona natural o jurídica que ha sido afiliada por el BANCO a uno o varios Sistemas de Marca y dispone de una cuenta habilitada para recibir el recaudo y soportar los cargos o contra cargos derivados de la dinámica del negocio.
6. **Comisión de adquirencia:** Significa la comisión definida y cobrada por el Adquirente al Beneficiario por los servicios prestados.
7. **Compensación:** Significa el proceso que realiza la Entidad Administradora del Sistema de Pago de Bajo Valor para determinar, al cierre de un periodo establecido, el saldo que corresponda a cada uno de sus Participantes como resultado de las Órdenes de pago o transferencias de fondos procesadas en el Sistema de Pago de Bajo Valor y extinguir entre ellos sus obligaciones, de acuerdo con lo establecido en las normas aplicables a este procedimiento.
8. **Cuenta de Adquirencia:** Significa la cuenta de ahorro y/o corriente que posee una persona natural o jurídica y es utilizada para abonar las Ventas Presentes y No Presentes realizadas por el COMERCIO.
9. **Entidad administradora del Sistema de Pago de Bajo Valor:** Significa las entidades administradoras del Sistema de Pago de Bajo Valor, aquellas que desarrollen la actividad de compensación y liquidación en uno o más sistemas de pago. Estas entidades son vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia.
10. **Entidad Emisora:** Significa la entidad que ofrece Medios de Pago y emite instrumentos de pago a favor de los Ordenantes.
11. **Entidad Receptora:** Significa las entidades autorizadas para ofrecer productos de depósito en los cuales el beneficiario recibe los fondos resultantes de liquidación de las órdenes de pago o transferencias de fondos, provenientes bien sea del Adquirente o de la Entidad Emisora.
12. **Franquicia:** Significa el titular de una marca susceptible de utilizarse en un Instrumento de Pago, que otorga contratos de licencias de uso de dicha marca a participantes del sistema de pago.
13. **Instrumentos de pago:** Significa el mecanismo asociado a un Medio de Pago para emitir Órdenes de pago o transferencias de fondos.
14. **Liquidación:** Significa el proceso que realiza la Entidad Administradora del Sistema de Pago de Bajo Valor con el cual finaliza una operación o conjunto de operaciones, mediante cargos y abonos en cuentas de depósito en el Banco de la República, en cuentas corrientes o de ahorro en un establecimiento de crédito, de las cuales sean titulares los Participantes.
15. **MCC:** Significa el “Merchant Category Code”, número de 4 dígitos utilizado por la industria de Medios de Pago para clasificar los comercios locales según el tipo de actividad que realicen.



16. **Medio de pago:** Significa aquellos Instrumentos de pago diferentes al efectivo que facilitan las transacciones de pago para adquirir bienes y servicios, bien sea en establecimientos online o físicos.
17. **Modelo Agregador:** Significa el proceso mediante el cual la Pasarela de Pago recauda el dinero y hace el depósito a las cuentas de los COMERCIOS en los días acordados, pueden ser diarios, semanales o mensuales. De eso dependerá de lo pactado directamente por el AGREGADOR con el COMERCIO.
18. **Modelo Gateway:** Significa el proceso mediante el cual el BANCO recauda y hace el depósito del dinero de las ventas realizadas por los COMERCIOS directamente a la cuenta bancaria del COMERCIO.
19. **Orden de pago o transferencia de fondos:** Significa la instrucción dada por el Ordenante o el Beneficiario, previa autorización del Ordenante, para debitar o acreditar recursos desde o hacia el Medio de Pago del Ordenante.
20. **Ordenante:** Significa la persona natural, jurídica o patrimonio autónomo, que autoriza una Orden de pago o Transferencia de Fondos con cargo o a favor de un Medio de Pago.
21. **Participante:** Significa quien haya sido autorizado por la Entidad Administradora del Sistema de Pago de Bajo Valor para tramitar Órdenes de pago o transferencias de fondos en su sistema. Los Participantes podrán ser entidades vigiladas y no vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia.
22. **Pasarela de Pago:** Es el Proveedor de Servicio de Pagos que presta los servicios de procesamiento de pago para Venta no Presente y/o Venta Presente. Para dicho proceso la Pasarela de Pagos recolecta la información de pago del comprador para lograr la autorización de la compra por parte de la respectiva Entidad Emisora.
23. **Proveedor de tecnologías de acceso:** Significa el Proveedor de Servicios de Pago del Adquirente que suministra al COMERCIO tecnologías de acceso que permitan el uso de Instrumentos de Pago en ambientes presente y no presente.
24. **Procesador Adquirente:** Significa el Proveedor de Servicios de Pagos del Adquirente que emita las Órdenes de pago o transferencias de fondos a la Entidad Administradora del Sistema de Pago de Bajo Valor.
25. **Procesador Emisor:** Significa el Proveedor de Servicios de Pago de la Entidad Emisora que transmite la autorización de una Orden de pago o transferencia de fondos a la Entidad Administradora del Sistema de Pago de Bajo Valor.
26. **Proveedor de servicios de pago:** Significa el agente del Sistema de Pago que por delegación del Adquirente o la Entidad Emisora desarrolla una o varias de sus funciones. Se incluye dentro de esta definición, entre otros, al procesador emisor, al procesador adquirente, al AGREGADOR y al proveedor de tecnologías de acceso.
27. **Sistemas de Marca:** Significa las entidades titulares de las marcas de aceptación (Visa, Mastercard, Diners, American Express, UnionPay International o cualquier otra) vinculadas a instrumentos u operaciones de pago o transferencia de recursos monetarios, las cuales establecen las normas, políticas, directrices y reglas generales del negocio de Medios de Pagos de las marcas.
28. **Sistema de Pago:** Significa el conjunto organizado de políticas, reglas, acuerdos, instrumentos de pago, entidades y componentes tecnológicos, tales como equipos, software y sistemas de comunicación, que permiten la transferencia



de fondos entre los Participantes, mediante la recepción, el procesamiento, la transmisión, la compensación y la liquidación de Órdenes de pago o transferencias de fondos. En todo caso, un Sistema de Pago solo será considerado como tal cuando actúen, en calidad de participantes, 3 o más instituciones vigiladas por la SFC.

29. **Sistemas de pago de bajo valor (SPBV):** Significa aquellos sistemas de pago que procesan Órdenes de pago o transferencias de fondos distintas a las procesadas en el sistema de pago de alto valor, de conformidad con lo que defina el Banco de la República. Para el procesamiento de Órdenes de pago o transferencias de fondos entre la Entidad Emisora y el Adquirente o la Entidad Receptora en los Sistemas de Pago de Bajo Valor se requiere una Entidad Administradora de Sistema de Pago de Bajo Valor.
30. **Tarifa de intercambio:** Significa la comisión causada entre la Entidad Emisora y la Entidad Receptora o el Adquirente por las Órdenes de pago o transferencias de fondos liquidada en el Sistema de Pago de Bajo Valor.
31. **Tarjetahabiente, Titular de los medios de pago u originador:** Significa la persona a la que se le ha emitido un Medio de Pago o está habilitada para hacer uso de un Instrumento de Pago en el Sistema de Pago.
32. **Tecnologías de acceso:** Significa los dispositivos y/o conjunto de procedimientos tecnológicos que permiten emplear un instrumento de pago con el fin de iniciar Órdenes de pago o transferencias de fondos.
33. **Venta Presente:** Significa las transacciones en las cuales el Medio de Pago interactúa con el dispositivo de captura de información.
34. **Venta no Presente:** Significa las transacciones en las cuales el Medio de Pago no interactúa con el dispositivo de captura de información.

CLÁUSULA PRIMERA. REQUISITOS PARA LA AFILIACIÓN DEL COMERCIO: Los COMERCIOS que elijan a DAVIVIENDA como su Banco Adquirente, aceptan los siguientes requisitos y políticas de afiliación definidas por el BANCO:

- a. Diligenciar y firmar por los medios físicos o electrónicos que disponga el BANCO, el “Formulario Único de Vinculación de Establecimientos de Comercio al Sistema de Medios de Pago” administrado por Incocrédito. Los COMERCIOS que ya están afiliados al Sistema de Medios de Pago de Bajo Valor con otra entidad y desean trasladar su cuenta de adquirencia a DAVIVIENDA, deberán diligenciar y firmar el formulario “Anexo de Adquirencias (Novedades y Comisiones)”.
- b. Informar al BANCO la cuenta de adquirencia para el abono de recursos o ajustes por reversiones y/o contracargos derivados de las ventas con los Instrumentos de Pago.
- c. Los COMERCIOS que se clasifiquen según las normas de las Franquicias y/o por el BANCO como COMERCIO de alto riesgo, deben cumplir con los planes de acción propuestos por el BANCO o la entidad que este delegue para mitigar el riesgo, para tal fin deberá suministrar la documentación y/o información que el BANCO requiera.
- d. Se entiende como COMERCIO DE ALTO RIESGO, según lo establecido por las franquicias, aquel que realiza alguna o algunas las siguientes actividades:



PARA VISA

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	TIPO DE VENTA
5912	Medicamentos - Medicamentos con marca registrada	
5122	Farmacias	
5993	Venta de cigarrillos Cross - Border CNP	
7995	Juegos de apuesta (casinos, hipódromos, boletos de rifas)	
5966	Telemarketing por correo o por teléfono	
5962	Clubes de viajes con descuento, llamadas de telemarketing para viajes	Venta no presente
6051	Criptomonedas	
4816	Cyberlockers	
7273	Servicio de acompañantes (web de citas)	
5967	Contenido para adultos	
5816	Apuestas en línea (diferentes de juegos de azar)	
6012	Instituciones financieras - Comercialización, servicios y pago de débitos (en especial transacciones bajo código 7)	Venta presente y no presente
6211	Corredores - Distribuidores de seguridad	
5968	Continuidad de marketing directo - Comerciante por suscripción	Venta no presente

PARA MASTERCARD

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	TIPO DE VENTA
5967	Comerciantes de servicios y contenido para adultos	
7841	Comerciantes de servicios y contenido para adultos	
7801		
7802	Comerciantes de juegos de apuestas	
7995		Venta no presente
5122	Productos farmacéuticos	
5912	Comerciantes farmacéuticos	
5993	Comerciantes de productos de tabaco	



ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	TIPO DE VENTA
9406	Comerciantes de loterías de propiedad del Gobierno	Venta presente y no presente
7994	Comerciantes de juegos de habilidad	
4816	Comerciantes de cyberlocker de alto riesgo	
6211	Comerciantes de valores de alto riesgo	
6051	Comerciantes de criptomonedas	
5968	Comerciantes con facturación de opciones negativas de alto riesgo	

PARA AMÉRICAN EXPRESS

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
5962	Telemercadeo: Preparativos relacionados con viajes
5966	Marketing directo - Saliente
5967	Marketing directo - Entrante
5969	Marketing directo - No clasificado en otra parte
5969	Comercialización multinivel
5122	Farmacias venta no presente
5912	
5993	Minoristas de tabaco y tabaco sin humo Venta no presente
5999	Venta minorista miscelánea y especializada no clasificada en otra parte
6051	Criptomoneda - Transacciones que involucran la compra de Criptomoneda
6538	Transacción entre pares (P2P)
7995	Juegos de azar: incluye fichas de casino, servicios de juegos de azar y juegos de azar por Internet. Sitios, bingo y apuestas fuera de la pista y apuestas en pistas de carreras
	Loterías - Tarjeta No Presente venta de billetes de lotería
	Loterías - Venta en sitio de billetes de lotería a nivel estatal y nacional. Minoristas autorizados propiedad del gobierno venta presente
7322	Agencias de Cobranza (cuentas por cobrar en Tarjeta)



PARA UNIONPAY INTERNATIONAL

Para la franquicia UnionPay no es posible realizar la vinculación de comercios que contengan las siguientes características:

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
0763	Cooperativas agrícolas
4829	Giros postales por transferencia bancaria
6010	Instituciones financieras - manual desembolsos de efectivo
6011	Instituciones financieras - automatizadas desembolsos de efectivo
6012	Instituciones financieras - Mercancías y servicios
6050	Cuasi efectivo - Miembro financiero institución
6051	Instituciones no financieras - Moneda extranjera, giros postales (no transferencias bancarias), letras de cambio y cheques de viajero
6211	Valores - Corredores y distribuidores
6400	Servicio auxiliar de la aplicación UnionPay
6529	Transacciones de pago - Institución financiera miembro
6530	Transacciones de pago - Comerciante
6531	Proveedor de servicios de pago - Transferencia de dinero para una compra
6532	Proveedor de servicios de pago - Institución financiera miembro
6533	Proveedor de servicios de pago - Comerciante
6534	Transferencia de dinero - Institución financiera miembro
6535	Valor de Compra - Institución financiera miembro
7995	Apuestas, incluidos billetes de lotería, fichas de juegos de casino, apuestas fuera de la pista y apuestas en hipódromos
9498	Pago de tarjeta de crédito



Adicionalmente los siguientes MCC no podrán generar transacciones en su establecimiento de operaciones superiores a 5.000 USD.

MCC	DEFINICIÓN
743	Fabricante de vino
744	Fabricante de champagne
1520	Contratistas generales - Comercial y residencial
1740	Contratistas albañilería, cantería, azulejo, colocación, enlucido y aislamiento
1750	Contratistas de carpintería
1761	Contratistas de trabajo de techos, revestimientos y láminas de metal
1771	Contratistas de trabajos de hormigón
1799	Contratista - Otros
2741	Misceláneos de publicaciones e impresión
2791	Composición tipográfica, fabricación de planchas y servicios relacionados
2842	Limpieza, pulido y preparaciones sanitarias
4011	Ferrocarriles
4214	Autotransportistas y transporte por carretera - Local y larga distancia, mudanzas y empresas de almacenamiento y entrega local
4225	Depósitos y depósitos públicos - Productos agrícolas refrigerados, bienes y artículos para el hogar
4468	Marinas, servicio marítimo y suministros
4582	Aeropuertos, campos de vuelo y terminales del aeropuerto
5013	Suministros para vehículos de motor y repuestos nuevos
5021	Mobiliario de oficina y comercial
5039	Materiales de construcción - No clasificados en otros lugares
5044	Fotografía, fotocopia, microfilm, equipos y suministros
5045	Computadoras, periféricos de equipo de computación - No clasificado en otro lugar
5046	Equipo comercial - No clasificados en otros lugares



MCC	DEFINICIÓN
5047	Equipos y suministros hospitalarios médico, dental y oftálmico
5051	Centros y oficinas de servicio de metales
5065	Piezas y equipos eléctricos
5072	Equipos de hardware y suministros
5074	Equipos de fontanería y calefacción y suministros
5085	Suministros industriales - Otros
5094	Piedras y metales preciosos, Relojes y joyas
5099	Duradero - Otros
5111	Papelería, artículos de oficina y papel para imprimir y escribir
5122	Drogas, propietarios de drogas y artículos varios de boticario
5131	Bienes por pieza, conceptos y otros lencería
5137	Uniformes y ropa comercial para hombres, mujeres y niños
5139	Calzado comercial y sombreros
5169	Bioquímicos sintéticos - Otros
5172	Petróleo y productos petróleo
5192	Libros, publicaciones periódicas y periódicos
5193	Suministros para floristas, material para viveros y flores
5198	Pinturas, barnices y suministros
5199	No duradero - Otros (Retail - Outlets)
5211	Puntos de venta de madera y materiales de construcción
5398	Mayorista corporativo
5551	Distribuidores de barcos
5599	Varios automotrices, aeronaves y equipos agrícolas distribuidores, no en ningún otro lugar clasificado
5715	Mayorista - Alcohol



MCC	DEFINICIÓN
5960	Marketing directo - Seguros servicios
6300	Ventas, suscripción y primas de seguros
6381	Seguros - Primas
6399	Seguro - Sin clasificar
7013	Agente de Bienes Raíces - Corredores
7299	Servicios personales diversos no clasificados en otra parte
7311	Servicios de publicidad
7321	Agencias de informes crediticios del consumidor
7322	Agencia de cobro de deudas
7333	Fotografía comercial, arte y gráficos
7361	Agencias de empleo y servicios de ayuda temporal
7372	Servicios de programación informática, procesamiento de datos y diseño de sistemas integrados
7375	Servicios de recuperación de información
7379	Servicios de mantenimiento y reparación de computadoras: no clasificados en otra parte
7392	Servicios de gestión, consultoría y relaciones públicas
7399	Servicios comerciales no clasificados en otra parte
7829	Producción y distribución de películas y cintas de vídeo
7993	Suministros para videojuegos
7997	Clubes de membresía (deportes, recreación, atletismo), clubes de campo y campos privados de golf
8111	Servicios Jurídicos y abogados
8398	Organizaciones caritativas y de servicios sociales
8641	Asociaciones cívicas, sociales y fraternales
8651	Organizaciones políticas
8661	Organizaciones religiosas



MCC	DEFINICIÓN
8911	Servicios de arquitectura, ingeniería y topografía
8931	Servicios de contabilidad, auditoría y teneduría de libros
8999	Servicios profesionales no clasificados en otra parte
9405	Gobierno de ventas internas
9950	Ventas Internas - Corporativa

El COMERCIO que se vincule bajo cualquiera de los MCC de alto riesgo definidos anteriormente y cuya vinculación sea aprobada previamente por el BANCO, acepta que le sea debitado de su cuenta de adquirencia o cualquier otra cuenta bajo su misma identificación, la cuota de inscripción y renovación anual que la(s) Franquicia(s) fijen la cual se encuentra publicada en los reglamentos de cada una de ellas.

NOTA: Los MCC clasificados como de Alto Riesgo podrán ser modificados en cualquier momento por las Franquicias. En tal medida, los COMERCIOS se obligan a revisar mensualmente las políticas, normas, reglamentos, mandatorios o reglas directamente en las páginas web oficiales de cada Franquicia a efectos de permanecer actualizados en su contenido y en el cumplimiento de los mismos.

CLÁUSULA SEGUNDA. OBLIGACIONES DEL COMERCIO: El COMERCIO deberá atender las siguientes obligaciones que resulten aplicables al Medio de Pago que se haya utilizado. En tal medida, y según corresponda, el COMERCIO se obliga a:

- Suministrar a los clientes del Sistema de Medios de Pago nacional o internacional, los bienes y servicios propios de su negocio y aceptar como pago de ellos, todas los Instrumentos de Pago y Medios de Pago habilitados por el BANCO, que cumplan con los requisitos para su aceptación, de acuerdo con los términos establecidos en los contratos y reglamentos que regulan este servicio.
- Teniendo en cuenta que el Medio de Pago es personal e intransferible, el COMERCIO se obliga a identificar al cliente y a verificar que el Medio de Pago se encuentra vigente, antes de aceptar cualquier transacción que implique su utilización. En caso de que el COMERCIO incumpla con las obligaciones señaladas en la presente cláusula, el BANCO queda exonerado en forma expresa de toda responsabilidad por reclamos o litigios que surjan entre el COMERCIO y los clientes del Sistema de Medios de Pago.
- Conservar a disposición del BANCO los documentos originales que respaldan la adquisición de los bienes o servicios, por un periodo mínimo de 5 años o el término fijado según las normas colombianas cuando este sea superior a 5 años contados desde el momento en que se realiza la compra; de no hacerlo así, en el evento en el cual el BANCO o el Procesador Adquirente solicite los comprobantes, pagarés, documentos de deber, cupones o relación de consumos de ventas especiales al COMERCIO y este último no lo suministre en el término de 7 días calendario siguientes a la fecha de la solicitud, el COMERCIO autoriza al BANCO para que de la facturación a su favor pendiente de abono por parte del BANCO, o del saldo disponible en la cuenta de adquirencia, o en otras cuentas del mismo NIT, este descuente el valor de los consumos efectuados con utilización de los Medios de Pago, pero sí hayan sido



reportados al BANCO por cualquier medio electromagnético a través de los Proveedores de Servicios de Pago o de cualquier sistema que preste servicios similares.

- d. Cobrar a los clientes del Sistema de Medios de Pago exactamente los mismos precios que cobra al público en general, sin que le sea permitido cobrar recargo alguno por el hecho de realizar la venta con Medios de Pago.
- e. Con el fin de evitar usos fraudulentos con los Sistemas de Medios de Pago, el COMERCIO se obliga a capacitar a sus empleados por lo menos una vez al año sobre la operación con los Sistemas de Medios de Pago del Banco DAVIVIENDA, utilizando para ello la capacitación que le ofrece el BANCO directamente o a través de INCOCRÉDITO, o cualquiera otra entidad autorizada por el BANCO para el efecto. Por lo tanto, el COMERCIO deberá:
 1. Exigir la presentación del medio de pago correspondiente y cerciorarse de que se encuentre vigente.
 2. Para aquellos productos a los que aplique, verificar que el código de seguridad o de verificación que aparecen en el reverso de la tarjeta contenga 3 dígitos y que estén ubicados al lado derecho del panel de firmas.
 3. Para aquellos productos a los que aplique, cerciorarse que la tarjeta no presente enmendaduras, alteraciones, ni anomalías.
 4. Identificar plenamente al cliente de Medios de Pago solicitando su cédula de ciudadanía o el documento de identificación que aplique, y verificar que los datos del mismo correspondan con los datos del cliente del Medio de Pago. Adicionalmente, para aquellos productos a los que aplique, verificar que la firma en la tarjeta como Medio de Pago que se haya emitido con tales características corresponda a la del tarjetahabiente del Sistema de Medios de Pago.
 5. Para aquellos productos a los que aplique, solicitar autorización telefónica, siempre que se realicen ventas manuales antes de aceptar el pago, asumiendo la responsabilidad exclusiva por cualquier venta que haga sin cumplir con tal obligación.
 6. Exigir que el pagaré o documento en donde ha de constar la obligación a favor del BANCO sea firmado por el cliente del Sistema de Medios de Pago en su presencia y su documento de identificación anotado, conservando siempre en su poder tanto el Instrumento de Pago como el documento de identificación, mientras ello ocurre, y verificando que la firma puesta en el pagaré o documento donde ha de constar la obligación coincida con la que aparece en el anverso de la tarjeta o con la firma autógrafa estampada en el panel que se encuentra en el reverso de la tarjeta, en aquellos casos en los que esto aplique.
 7. Llenar totalmente los pagarés, comprobantes o documentos con los datos en ellos exigidos, apuntándolos en forma clara y precisa.
 8. Retener toda tarjeta que presente anomalías o no pueda ser aceptada por extravío, hurto o cancelación, de lo cual informará inmediatamente a la Dirección General de Incocredito o a las sedes regionales, para que se programe la recogida de estas tarjetas por parte de un funcionario de Incocredito mediante un acta y bolsa de seguridad, para su posterior destrucción y reporte al Banco Emisor.



9. En aquellos casos en que se utilicen datáfonos o sistemas electromagnéticos, verificar que la información que aparece en el comprobante de venta emitido por este medio corresponda con la plena identificación del cliente del Sistema de Medios de Pago.
 10. Para aquellos productos a los que aplique, obtener autorización previa de la Entidad Emisora de la tarjeta, ya sea telefónica, por datáfono o mecanismos similares, en los casos en que la transacción solicitada supere el límite fijado.
- f. El COMERCIO no podrá otorgar préstamos, ni avances de efectivo, ni cambiar cheques, ni respaldar con pagarés obligaciones comerciales contraídas por los clientes del Sistema de Medios de Pago, ni por operaciones diferentes a las que constituye el objeto social del COMERCIO, ni ofrecer al cliente del Sistema de Medios de Pago, ni aceptar de este solicitudes de descuento que busquen cambiar la operación por otra distinta. Si el COMERCIO realiza operaciones comerciales diferentes de las que se desprenden del suministro de bienes y servicios que comprende su objeto social, las realizará bajo su exclusiva responsabilidad y será causal de desafiliación al Sistema de Medios de Pago, y por lo tanto la terminación de las relaciones sujetas al presente REGLAMENTO si así lo dispone el BANCO.
 - g. Para la oportuna cancelación de todas las transacciones efectuadas por los clientes del Sistema de Medios de Pago, el COMERCIO debe presentar al BANCO dentro de los 3 días hábiles siguientes a la venta, los comprobantes únicos de consignación acompañados de los pagarés, de documentos de deber, cupones o relación de consumos de ventas especiales total y debidamente diligenciados y firmados. Los pagos al COMERCIO podrán efectuarse mediante abono en cuenta abierta por el COMERCIO en el BANCO, por medios electrónicos o por cualquier otro medio convenido por el COMERCIO. Lo anterior, siempre y cuando esto aplique para el Medio de Pago seleccionado por el Cliente.
 - h. Responder por las quejas o reclamos en las transacciones realizadas por los clientes del Sistema de Medios de Pago originadas en la calidad, cantidad, precios o condiciones de las mercancías o servicios prestados y comercializados por el COMERCIO. Será este quién deba restituir, indemnizar o compensar al cliente del Sistema de Medios de Pago, toda vez que es el COMERCIO es el único responsable por los vicios ocultos o por cualquier defecto que puedan presentar los bienes o servicios adquiridos a través del Sistema de Medios de Pago.
 - i. Los comprobantes, pagarés, documento de deber, cupones o relación de consumos de ventas especiales y la papelería correspondiente serán suministrados al COMERCIO por el BANCO, por INCOCRÉDITO o por la entidad que el BANCO designe para tales efectos, lo mismo que calcomanías, distintivos y elementos promocionales, cuando el BANCO lo estime conveniente, para que sean colocados en lugares destacados del COMERCIO, indicando con ellos su afiliación al Sistema de Medios de Pago.
 - j. Todo comprobante, pagaré o documento de deber, cupones o relación de consumo de ventas especiales, deberá grabarse en la misma impresora que suministra DAVIVIENDA, el o Proveedor de Servicios de Pago o las Entidades Administradoras del Sistema de Pagos de Bajo Valor que elija el COMERCIO para tales efectos o en el medio electromagnético o cualquier otro sistema de impresión que al efecto establezca el BANCO y que expresamente este le haya autorizado para su uso. Las oficinas del BANCO o instituciones financieras autorizadas se abstendrán de recibir pagarés, cupones o relación de consumos de ventas especiales que total o parcialmente estén elaborados en otra forma.



- k. Responder por el pago de los impuestos directos, indirectos, nacionales, departamentales o municipales que se ocasionan por concepto de ventas o prestación de servicios, publicidad y propaganda en general y demás que sean aplicables.
- l. El COMERCIO tendrá un plazo máximo de 2 meses contados a partir de la fecha de presentación de los comprobantes únicos de consignación, para presentar al BANCO reclamación sobre el pago de los documentos relacionados en ellos. El BANCO no responderá por reclamaciones formuladas vencido este plazo.
- m. Suministrar al BANCO información veraz y verificable, y así mismo suministrar periódicamente o cuando el BANCO la requiera, la información comercial y/o financiera y demás información que se exija conforme a disposiciones legales. En el evento de que cualquiera de los datos, cifras, y demás información cambien, se obliga a informar por escrito al BANCO, a la mayor brevedad.
- n. Actualizar su información comercial y financiera, por lo menos, anualmente. Cualquier cambio en la propiedad, representación legal, naturaleza del negocio u objeto social deberá ser informado al BANCO y a INCOCRÉDITO dentro de los 5 días siguientes al cambio. El COMERCIO acepta que el incumplimiento de estas obligaciones facultará al BANCO para terminar unilateralmente los contratos celebrados. El COMERCIO entiende que podrá utilizar también los canales de comunicación electrónicos que el BANCO disponga para cumplir con esta obligación.
- o. El COMERCIO se abstendrá de permitir a un tercero el uso del datáfono, o máquina imprinter, dado que la instalación, habilitación de las terminales y autorización que se le concede es personal e intransferible, razón por la cual deberá asegurarse que al sitio donde se encuentre ubicado el dispositivo solo tengan acceso las personas autorizadas por este e impartir instrucciones a sus empleados con el fin de impedir que estos permitan el uso del dispositivo por parte de un tercero. En este sentido, requerirá autorización escrita por parte de los Proveedores de Servicios de Pago, las Entidades Administradoras del Sistema de Pagos de Bajo Valor o del BANCO directamente, para cambiar la ubicación del datáfono máquina imprinter, computador o dispositivo electrónico.
- p. El COMERCIO manifiesta y garantiza que toda lectura de Medios de Pago se realizará únicamente a través de los datáfonos certificados y cumpliendo con Soluciones de cifrado punto a punto (P2PE), o por los mecanismos dispuestos por el BANCO para tales efectos, absteniéndose de realizar una doble lectura de banda por dispositivos propios.
- q. El COMERCIO se compromete a no almacenar o retener información confidencial de los clientes del Sistema de Medios de Pago almacenada en el Medio de Pago para evitar su fuga o usos fraudulentos. El COMERCIO que directamente reciba, almacene, procese, entregue o transmita datos de titulares de tarjetas y/o datos confidenciales de autenticación, de acuerdo al estándar PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard), debe dar cumplimiento y estar certificado en la regulación PCI DSS, acorde con su nivel transaccional. Así mismo deberá anualmente remitir la certificación PCI DSS (AOC) al BANCO a través de su ejecutivo comercial. Si el COMERCIO procesa directamente las transacciones, debe estar certificado PCI de acuerdo con su nivel transaccional. Si lo hace a través de una Pasarela de Pagos, debe validar que dicha pasarela cuente con la certificación PCI vigente y debe remitirla anualmente junto con una certificación emitida por la pasarela en donde conste que esta le realiza el proceso transaccional.
- r. El COMERCIO deberá adoptar medidas idóneas para garantizar la seguridad de las transacciones realizadas en virtud de la aceptación de Medios de Pago y de la información originada en estas, implementando y dando cumplimiento



a todas las recomendaciones y lineamientos definidas por las Franquicias, el BANCO y demás participantes del Sistema de Pagos de Bajo Valor.

- s. El COMERCIO será responsable del cumplimiento de las políticas, normas, mandatorios o reglas que emitan las entidades Administradoras del Sistema de Pagos de Bajo Valor y/o Las Franquicias, las cuales pueden ser consultadas en www.credibanco.com, www.redeban.com, www.davivienda.com, www.visa.com.co, www.mastercard.com.co, www.americanexpress.com, www.unionpayintl.com/en/ para lo cual el COMERCIO se obliga a revisar mensualmente tales políticas, normas, mandatorios o reglas a efectos de permanecer actualizado en su contenido y en el cumplimiento de los mismos.
- t. Asumir las multas o sanciones monetarias que puedan imponer las Franquicias y/u otros participantes de Sistema de pago de Bajo Valor en caso de incumplimientos frente a la responsabilidad de contar con una certificación PCI DSS y demás normas y/o mandatorios que se emitan para los COMERCIOS. Frente a lo cual, los COMERCIOS se obligan a revisar mensualmente las políticas, normas, mandatorios reglamentos o reglas de las Franquicias y demás participantes de Sistema de pago de Bajo Valor en sus páginas web oficiales a efectos de permanecer actualizado en su contenido y en el cumplimiento de los mismos.
- u. El COMERCIO se obliga a garantizar una plena identificación de los funcionarios autorizados por el BANCO o por los Proveedores de Servicios de Pago (Credibanco y Redeban Multicolor) que se acercan a sus puntos de venta con el propósito de retirar, realizar mantenimiento o reparación de los datáfonos. Para tal fin deben comunicarse con las líneas de atención al cliente de cada Entidad Administradora del Sistema de Pago de Bajo Valor en donde les confirmarán la identificación de dichos funcionarios. Así mismo, el COMERCIO se obliga a no permitir que otra persona diferente a los funcionarios autorizados por las Entidad Administradora del Sistema de Pago de Bajo Valor, los Proveedores de Servicios de Pago retire, realice mantenimiento o reparación de los datáfonos, para evitar usos fraudulentos.

PARÁGRAFO: Cuando el COMERCIO demore la presentación de sus pagarés, documentos de deber, cupones o relación de consumos de ventas especiales un mes o más con relación a la fecha en la cual se efectúan las transacciones con los clientes del Sistema de Medios de Pago de DAVIVIENDA o cuando esas transacciones hayan excedido el valor máximo fijado por el BANCO sin haber recibido el COMERCIO la correspondiente autorización, o cuando se autorice la transacción y se determine que la fecha de la misma no corresponde a la fecha real de la transacción, los pagarés serán rechazados.

En el evento en que el BANCO rechace un pagaré, documento de deber, cupón o relación de consumo de ventas especiales, y este ya haya sido pagado al COMERCIO, este último, además compromete su propia responsabilidad, autoriza al BANCO para debitar o compensar de cualquier suma que deba girarle, o de saldos de sus cuentas que tenga vigentes con el BANCO o con otra entidad financiera, el valor de las ventas o servicios efectuados y no pagados por el cliente del Sistema de Medios de Pago. Sin embargo, de no haber facturación pendiente de pago, automáticamente los valores de estos consumos tendrán el carácter de deudas adquiridas por el COMERCIO a favor del BANCO, para cuya exigencia el presente REGLAMENTO también prestará mérito ejecutivo.

CLÁUSULA TERCERA. VENTAS NO PRESENTES: El COMERCIO, al diligenciar el “Formulario Único de Vinculación de Establecimientos de Comercio al Sistema de Medios de Pago de Bajo Valor” deberá informar al BANCO su intención de realizar ventas No Presentes a través de comercio electrónico, de esta forma el BANCO le asignará un código de



afiliación para uso exclusivo de estas operaciones. Para el desarrollo de dichas transacciones, el COMERCIO deberá tener en cuenta los siguientes aspectos:

- a. EL COMERCIO podrá efectuar Ventas No Presentes previo cumplimiento de los requisitos establecidos, los cuales, con la aceptación de este REGLAMENTO, el COMERCIO declara conocer y aceptar.
- b. Corresponde al COMERCIO ofrecer los bienes y servicios propios de su actividad a un precio determinado sin que le sea permitido cobrar recargo alguno por el hecho de realizarse la venta mediante el Sistema Medios de Pago, fuera de los costos correspondientes a los gastos de envío, si hay lugar a ellos, y por los diferentes medios de comunicación establecidos en los sistemas antes mencionados, y los clientes del Sistema de Medios de Pago podrán ordenar telefónicamente, por correo o por otro medio autorizado por el BANCO, los bienes y servicios ofrecidos por el COMERCIO. Previa verificación de la condición del cliente del Sistema de Medios de Pago, cupo disponible y obtención de la autorización, el COMERCIO procederá por su cuenta y riesgo a entregar los bienes o a prestar los servicios ofrecidos mediante los sistemas anteriormente mencionados.
- c. Es entendido que las ofertas que se realicen por los sistemas mencionados son realizadas por el COMERCIO y que el BANCO no asume responsabilidad alguna por la venta, calidad, cantidad, entrega oportuna o prestación del servicio, pues su labor se limita a disponibilizar un medio de pago y será el COMERCIO quien deba restituir, indemnizar o compensar al cliente del Sistema de Medios de Pago, toda vez que es el COMERCIO el único responsable por los defectos de calidad, cantidad, entrega oportuna, vicios ocultos o por cualquier defecto que puedan presentar los bienes o servicios adquiridos a través de los Medios de Pago.
- d. Todas las transacciones que se realicen deben llevar código de autorización.
- e. El COMERCIO que maneje estas ventas debe conservar en sus archivos, como mínimo 5 años, un soporte documental en el cual el cliente del Sistema de Medios de Pago de DAVIVIENDA autoriza a que se le efectúen estos cargos a su medio de pago. De lo contrario, el COMERCIO se hará responsable de los reclamos a que haya lugar.
- f. Cuando se trate de la adquisición de un bien o producto cuyo pago sea fijado por cuotas, es decir que haya que efectuar cargos periódicos, se requiere que el COMERCIO obtenga una autorización por escrito por parte del cliente del Sistema de Medios de Pago y la conserve en sus archivos como mínimo por un año, en caso de cualquier reclamación que se presente. Los pagos por cuotas serán definidos y liberados por el Sistema de Medios de Pago de DAVIVIENDA. Para este tipo de transacciones, el tarjetahabiente podrá desistir del servicio recibido, para lo cual debe tener en cuenta la fecha de la carta mediante la cual manifiesta su desistimiento y, por lo tanto, deja de seguir recibiendo el mencionado servicio. Una vez notificado el COMERCIO, no podrá efectuar más cargos al cliente del Sistema de Medios de Pago. El BANCO no tendrá ninguna responsabilidad por los reclamos que formule el cliente del Sistema de Medios de Pago de DAVIVIENDA en caso de que el COMERCIO no cese de efectuar cargos al cliente y cualquier suma reclamada por este último será cargada al COMERCIO.
- g. El COMERCIO que efectúe cualquier tipo de transacción de comercio electrónico, lo hará sujetándose en todo a las cláusulas del presente REGLAMENTO y las modificaciones que surgieren, así como las instrucciones permanentes que dé a conocer el BANCO o la entidad designada para estos efectos.
- h. El COMERCIO garantiza mantener una red de seguridad, proteger los datos del tarjetahabiente, utilizar y actualizar regularmente un software antivirus, contar con un programa de gestión de vulnerabilidad, probar regularmente



los sistemas y procesos de seguridad y mantener una política de seguridad de información, de acuerdo con las reglas PCI.

- i. Por seguridad del COMERCIO, toda transacción de este tipo exige la identificación plena y real del comprador, dirección y teléfono, como también la ubicación exacta del lugar pactado para la entrega de la mercancía o servicio.
- j. El COMERCIO debe utilizar adecuadamente los materiales, máquinas y equipos que le sean proporcionados a cualquier título, bien sea directa o indirectamente por el BANCO o cualquier otra red de procesamiento de transacciones financieras, que se pongan a su disposición como consecuencia de la celebración del presente REGLAMENTO y con la finalidad de que el COMERCIO pueda tramitar por lo menos las autorizaciones respectivas para cada transacción que pretenda ser llevada a cabo por un tarjetahabiente en el COMERCIO.

Esta obligación se extiende al COMERCIO que haya recibido dichos bienes y equipos con anterioridad a la suscripción del presente REGLAMENTO y que en desarrollo de este deba destinarlos a los fines aquí descritos. En el evento de terminación del presente REGLAMENTO y/o de las relaciones sujetas al mismo, el COMERCIO queda obligado a devolver de inmediato al BANCO o a la entidad que esta designe, el material y equipo recibido, así como a retirar el material publicitario de aceptación y promoción de los productos de Medios de Pago de DAVIVIENDA; para el caso de ventas por internet, retirar de su página web lo relacionado con el logo del BANCO y a comunicar al público y terceros la terminación del presente REGLAMENTO.

- k. El propietario y/o representante del COMERCIO responderá por el normal funcionamiento del sistema, asumiendo la total responsabilidad por irregularidades que puedan cometer sus empleados o socios en la operación normal de giro ordinario de los negocios. Por el mal uso del COMERCIO o de su personal que tenga a su disposición la información de los tarjetahabientes, pues se obliga a guardar absoluta confidencialidad sobre dicha información y a custodiarla de tal forma que ningún tercero pueda tener acceso a ella, se obliga a responder por los perjuicios originados por la fuga de información y/o el mal uso de la información de los clientes. El COMERCIO asumirá los fraudes que se produzcan como consecuencia de tales prácticas.
- l. Para efectos del presente REGLAMENTO, entiéndase por transacción fraudulenta aquella no realizada por el titular de la tarjeta u originada en la falsificación y/o adulteración parcial o total de los Medios de Pago o del comprobante de venta de transacción electrónica o manual. El BANCO se reserva el derecho de suspender la expedición de la orden de pago a favor del COMERCIO respecto de aquellas transacciones en las que existan indicios de fraude, durante el tiempo que tome la investigación respecto de la validez de las mismas y cargar contra cualquiera de las cuentas del COMERCIO, las transacciones confirmadas por los respectivos emisores de las tarjetas como fraudulentas. El BANCO se reserva el derecho de terminar unilateralmente el presente REGLAMENTO de afiliación y/o las relaciones sujetas al mismo como consecuencia de la existencia de transacciones fraudulentas, así como de ejercer las acciones pertinentes contra los responsables de la realización de dichas transacciones.

CLÁUSULA CUARTA. OBLIGACIONES DEL COMERCIO POR TRANSACCIONES DE VENTAS NO PRESENTES: Derivado de lo indicado en la cláusula anterior, el COMERCIO:

- a. Debe demostrar que posee servicio de entrega del producto ofrecido debidamente organizado o contrato suscrito para el efecto con una entidad especializada, del cual deberán anexar copia al presente REGLAMENTO, o a solicitud del BANCO, para ser revisado como requisito de aprobación del mismo.



- b. Dispondrá de un sistema adecuado de control de inventarios que garantice al cliente del Sistema de Medios de Pago la disponibilidad del producto para la venta.
- c. Implementará controles que garanticen el adecuado uso de la información proveniente de la transacción para evitar su fuga y ocurrencia de fraudes.
- d. Garantizará que el sitio web proporcione los datos del contacto de atención al cliente, los tiempos de entrega de la mercancía, la información relativa a la entrega de bienes/servicios y las políticas de reembolso y cancelación.
- e. Proporcionará al cliente del Sistema de Medios de Pago el recibo de la transacción, ya sea por medios electrónicos tales como un mensaje de correo electrónico o por correo regular si se van a enviar bienes tangibles. Este recibo debe contener el URL (uniform resource locator, localizador uniforme de recurso) o dirección en línea incluida en el recibo. El COMERCIO deberá enviar la información del cliente en forma segura y confiable.
- f. Proporcionará una descripción de los bienes/servicios.
- g. Cumplirá con los siguientes requisitos de información y demás que disponga la normativa que le resulte aplicable:
 - I. Una descripción completa de los bienes o servicios (por ejemplo: requisitos de voltaje, escala de medidas, tallas/tamaño de ropa, etc).
 - II. Políticas relacionadas con devoluciones y reembolsos.
 - III. Toda la información relativa al contacto de atención al cliente, es decir, dirección de correo electrónico, números de teléfono (incluyendo código de país, números con cargo y sin cargo, número de telefax, etc.).
 - IV. El país y la moneda de transacción. Por ejemplo: dólar canadiense, dólar de Hong Kong, dólar australiano.
 - V. Restricciones para exportación (si se aplican).
 - VI. Política de entrega. Por ejemplo, si la entrega está limitada al país en que está radicado el COMERCIO, etc.
- h. Atenderá en forma debida y oportuna las reclamaciones que se le presenten de manera directa por el cliente o de manera indirecta a través de sistema de pago.
- i. Procederá la aplicación de cargos o reversiones cuando no se dé solución oportuna a los reclamos presentados por los tarjetahabientes.

CLÁUSULA QUINTA. RESPONSABILIDADES DEL COMERCIO POR CONTRACARGOS Y CONTROVERSIAS: Todas las transacciones realizadas en el COMERCIO son susceptibles de ser contracargadas; es decir reclamadas por el tarjetahabiente a su Banco Emisor; los cuales tienen un tiempo de máximo 180 días calendario para realizar dicho reclamo a partir de la fecha de procesamiento de la transacción¹.

Una vez DAVIVIENDA como Banco Adquirente reciba el contracargo del Banco Emisor, solicitará al COMERCIO mediante correo electrónico² o el canal definido los soportes de la(s) transacción(es), los cuales deberán ser respaldados por una carta del COMERCIO aclarando las transacciones contracargadas³ dichos soportes deberán ser enviados dentro de los tiempos establecidos en el cuerpo del correo y a los buzones indicados.

Si los soportes no son enviados por el COMERCIO en los tiempos establecidos, se procederá a aplicar el débito correspondiente en la cuenta del COMERCIO por cada una de las transacciones no soportadas.



DAVIVIENDA enviará los soportes recibidos del COMERCIO al Banco Emisor, quien previa validación decide si acepta o no los mismos para la solución del contracargo; en caso de no ser aceptados se procederá a notificar al COMERCIO el débito correspondiente⁴ (ver Cláusula Novena, literal b).

El proceso de contracargo puede demorar máximo 120 días desde la fecha de notificación del contracargo hasta la aplicación del débito al COMERCIO.

El BANCO procederá aplicar el débito a la cuenta habilitada del COMERCIO sin previa autorización en los siguientes eventos:

- I. Cuando el COMERCIO no haya enviado los soportes dentro de los tiempos establecidos.
- II. Cuando el Banco Emisor no acepte los soportes presentados para la solución del contracargos.

En el evento el COMERCIO exceda los niveles aceptables de fraude y contracargos , el BANCO podrá trasladar al COMERCIO las pérdidas derivadas de esta situación, incluyendo las multas, sanciones y/o cobros que le sean impuestas por este motivo. En dicho caso, el COMERCIO autoriza al BANCO para debitar de la cuenta de abono o de otras cuentas del mismo NIT que tenga en el BANCO, cualquier suma, multa, sanción y/o cobro que se origine con ocasión del exceso en los niveles de fraude y contracargos del COMERCIO.

El Comercio reconoce y acepta que, para cada período de facturación, deberá cumplir con el tope máximo de contracargos y controversias establecidas para las transacciones procesadas bajo las franquicias de su adquirencia. En caso de exceder dicho tope durante el período de facturación, el Comercio asumirá el fee correspondiente a cada contracargo o controversia que exceda el límite permitido.

El tope máximo de contracargos y controversias, así como el fee aplicable por cualquier exceso, se encuentran detallados en el Site de mandatorios publicado en la página web www.davivienda.com, en las secciones de “Mandatorios”, usted podrá encontrar esta información Aquí: <https://comunicaciones.davivienda.com/Mandatorios-franquicias>. Los montos adicionales a pagar se calcularán conforme a los cobros realizados directamente por las franquicias a Davivienda.

El Comercio acepta que el incumplimiento de estas disposiciones puede resultar en la aplicación de sanciones adicionales, de acuerdo con las políticas definidas por la entidad adquirente y su eventual desvinculación del sistema de medios de Pago de Davivienda.

PARÁGRAFO: Esta cláusula se aplica exclusivamente a las transacciones realizadas por COMERCIOS que estén afiliados al sistema de marca de las franquicias y frente a las transacciones que cursen dentro de dicho sistema. Cualquier transacción que no esté dentro de este ámbito no estará sujeta a los términos y condiciones establecidos en esta cláusula y se regirá por las disposiciones especiales correspondientes.

CLÁUSULA SEXTA. ACEPTACIÓN DE PAGOS CON DEPÓSITO ELECTRÓNICO “DAVIPLATA” A TRAVÉS DE CÓDIGO QR Y OTP

- **CÓDIGO QR (quick response code):** Es una solución de pago por medio de códigos de barras bidimensionales, caracterizados por una matriz de puntos blancos y negros que permiten codificar la información, tanto del COMERCIO como de la transacción, ofreciendo agilidad y seguridad al momento de realizar la compra y permitiendo que el acceso para el pago se pueda realizar a través de billeteras digitales o apps de pago.



- **CÓDIGO QR DINÁMICO:** Generado en línea por un datáfono u otro canal de acceso como apps o billeteras digitales, en donde al momento de realizar la compra, el código QR es creado con la información del COMERCIO más la información propia de la transacción.
1. Para los reclamos de servicio no prestado o mercancía no recibida, los 180 días calendario se toman desde la fecha de prestación o cancelación del servicio o entrega de la mercancía.
 2. Si el contracargo procede de un banco internacional, la carta de explicación deberá ser enviada en inglés.
 3. Es obligación del COMERCIO actualizar periódicamente las direcciones de los correos electrónicos a los cuales deberá ser enviados las comunicaciones referentes a contracargos; en caso de no estar actualizados el COMERCIO asumirá el valor del contracargo.
 4. El Banco Emisor tiene un plazo máximo de 45 días calendario para evaluar los soportes remitidos.
 - **CÓDIGO QR ESTÁTICO:** Se genera una única vez, contiene la información propia del establecimiento; este código debe imprimirse e instalarse en el establecimiento de comercio para realizar el pago.
 - **OTP (ONE TIME PASSWORD):** Conjunto de caracteres numéricos y/o alfabéticos que autentican al cliente para realizar una única transacción y que es enviado por la entidad emisora a través de un mensaje de texto u otro medio, ofreciendo agilidad y seguridad al momento de realizar la compra, permitiendo acceso para el pago sin requerir que el cliente disponga el dispositivo móvil al momento de la transacción.

REGLAS ADICIONALES RELACIONADAS CON LA ACEPTACIÓN DE DAVIPLATA COMO MEDIO DE PAGO

Además de las obligaciones establecidas en el presente REGLAMENTO, se deben tener en cuenta las siguientes reglas:

1. El COMERCIO es el responsable por la administración y operación del datáfono.
2. Los Proveedores de Servicios de Pago establecen los mecanismos de seguridad, comunicaciones y operación para el BANCO y el COMERCIO, con el objetivo de garantizar el servicio hacia el cliente.
3. Estos servicios se realizarán en el dispositivo de acceso físico (datáfono) que proporcionan los Proveedores de Servicios de Pago a los COMERCIOS, en el QR estático que se instale en el COMERCIO o en los medios instalados en los COMERCIOS que realicen Ventas No Presentes.
4. El movimiento de dinero entre los participantes de la transacción se realiza a través del proceso de canje y compensación operado por los Procesadores Adquirentes o el que el BANCO establezca.
5. El servicio se prestará por regla general dentro de los días y horarios de operación habilitados del COMERCIO, sin perjuicio de que dentro de tales ventanas de tiempo, se acuerden entre los dueños de los dispositivos y el COMERCIO toques o límites a los horarios de atención al público.
6. El COMERCIO debe custodiar dentro de los plazos establecidos por las leyes de Colombia los soporte correspondientes a sus ventas, para efectos de atender cualquier reclamación.
7. Todas las transacciones de compra con celular se deben realizar a través de los medios de acceso suministrados al COMERCIO, cumpliendo con todas las recomendaciones de seguridad.



8. Los COMERCIOS asumen la responsabilidad por los perjuicios causados que guarden relación con fugas de información o fraudes derivados de la inobservancia de lo previsto en este REGLAMENTO.
9. Los COMERCIOS deben actuar con la debida diligencia en la realización de las operaciones.
10. El COMERCIO debe velar por que los Proveedores de Servicios de Pago actualicen los datafonos para que estos generen los códigos QR en la última versión disponible.
11. El COMERCIO debe garantizar que la capacitación en la implementación y correcto uso del medio de pago QR dada por los Proveedores de Servicios de Pago y el BANCO llegue periódicamente a todos a sus colaboradores.

SERVICIOS OFRECIDOS A LOS COMERCIOS

1. Sistema de Información a Comercios - SIC: Herramienta que le permite al COMERCIO conciliar sus transacciones de compra realizadas en los dispositivos físicos (datáfonos), en el QR estático que se instale en el COMERCIO o en los medios instalados en los COMERCIOS que realicen Ventas No Presentes.
2. Capacitación por parte de los Proveedores de Servicios de Pago y del BANCO a los COMERCIOS en el flujo de la transacción.
3. El BANCO proporcionará la señalización en los COMERCIOS con la imagen de DaviPlata definida para tal fin, de acuerdo con las políticas de marca de DAVIVIENDA. No se incluirán logos, marcas, textos o cualquier otro indicativo diferente a los definidos por DAVIVIENDA.
4. Soporte telefónico de primer nivel a los COMERCIOS a través del Call Center y/o demás canales de atención dispuestos por el BANCO.

RESPONSABILIDADES DE DAVIVIENDA

1. Velar por la seguridad y confidencialidad de la información que transite o se enrute por su infraestructura operativa y tecnológica.
2. Definir los esquemas de señalización y comunicación al consumidor financiero para la identificación de los COMERCIOS en los que se acepta DaviPlata como Medio de Pago.
3. Tomar medidas y acciones preventivas en materia de control del fraude en COMERCIOS sobre este tipo de transacciones, que estimen convenientes, tales como: Suspensión del servicio de autorizaciones, bloqueo temporal del código de venta del COMERCIO en el Sistema, limitación del servicio de autorizaciones a montos y/u otros parámetros de ventas, entre otras.

RESPONSABILIDAD FRENTE AL FRAUDE

- La transacción de compra con Daviplata aprobada por el BANCO no generará proceso de contracargos debido a la validación y autenticación realizada en cada transacción a través del OTP (one time password) y del código QR. Por lo tanto, la responsabilidad por parte del establecimiento de comercio se presentará en eventos de fraude



originado en el COMERCIO. En todo caso, el COMERCIO proporcionará toda la información y documentación que le sea requerida por DAVIVIENDA o la entidad que esta designe.

- En dichos eventos en que el fraude sea susceptible de desplazarse al COMERCIO, tales como: exceso de fraude adquirente, fuga de información, infidelidad de su personal, sea directa o a través de sus terceros, entre otros, se entiende que el riesgo de fraude recae en el COMERCIO al que corresponda la venta, con independencia de quien lo haya ejecutado. En estos casos el BANCO podrá proceder con el bloqueo del COMERCIO e incluso del bloqueo de los recursos que correspondan al valor identificado como monto de fraude originado en los eventos mencionados, contra los recursos pendientes o abonados al COMERCIO.

CLÁUSULA SÉPTIMA. TRANSACCIONES EFECTUADAS A TRAVÉS DEL CRÉDITO PARA COMPRAR

- **Crédito para comprar:** Significa un producto 100% digital y en línea ofrecido por el BANCO que permite financiar las necesidades de los clientes para adquirir bienes y servicios en los COMERCIOS vinculados al BANCO, ya sea en tiendas físicas o e-commerce.
- **Site de administración del crédito para comprar:** Significa el website habilitado por el BANCO a los COMERCIOS donde pueden finalizar los procesos de venta a través del Crédito para Comprar en Venta Presente, así como la administración y creación de usuarios/tiendas/asesores, generación de reportes. El COMERCIO se abstendrá de permitir el uso del Site a terceros o funcionarios no autorizados por parte del BANCO para tales efectos.
- **Obligaciones del COMERCIO:** Además de las obligaciones que le resulten aplicables de este Reglamento, el COMERCIO que habilita este medio de pago en sus canales físicos y/o virtuales deberá cumplir con las siguientes obligaciones.
 - a. El COMERCIO implementará controles que garanticen que se ingrese el valor total de la compra en el Site habilitado por el BANCO para gestionar el uso de este Medio de Pago con el fin de evitar reclamaciones y procesos operativos.
 - b. El COMERCIO se abstendrá de permitir a un tercero el uso del Site, dado que la instalación, habilitación y autorización que le concede DAVIVIENDA es personal e intransferible, por lo cual el COMERCIO garantiza que al Site solo accedan las personas autorizadas por su parte.
- **Responsabilidades del BANCO:** Además de las obligaciones que le resulten aplicables de este REGLAMENTO, el BANCO deberá cumplir con las siguientes obligaciones.
 - a. Habilitar el Medio de Pago a los COMERCIOS que lo soliciten, siempre que cumplan con los requisitos y suscriban los documentos necesarios para tales efectos.
 - b. Garantizar el correcto funcionamiento del Medio de Pago.
 - c. Desembolsar el valor del Crédito Para Comprar a la Cuenta del COMERCIO o del AGREGADOR, según corresponda.

RETRACTOS: Ante las solicitudes de devolución de productos, garantías o retractos del producto Crédito Para Comprar por parte del Cliente, es responsabilidad del COMERCIO, además de cumplir con las normas y proceso legales que resulten aplicables, lo siguiente:

- a. Hacer efectiva la garantía, de acuerdo a la Ley Aplicable al COMERCIO (en este caso no hay afectación al BANCO).



- b. Si el Cliente no acepta el producto adquirido a través del Crédito para Comprar y en definitiva se quiere retractar del negocio, el COMERCIO debe informar al Banco del desistimiento del Cliente sobre el producto y adicionalmente informar al Cliente que debe solicitar el retracto de la obligación financiera directamente al Banco.

El proceso que debe seguir el COMERCIO en estos eventos es el siguiente:

1. El Cliente debe solicitar la devolución del producto en el COMERCIO, quien deberá validar si es viable o no aceptar la devolución teniendo en cuenta la causal indicada por el Cliente. En caso de que la devolución sea aceptada por el COMERCIO, este informara las condiciones de retracto que manejan, incluyendo la instrucción de que el Cliente es quien debe solicitar al BANCO la reversión del crédito.
2. El COMERCIO deberá reportar a DAVIVIENDA a través del canal establecido Call Center Empresarial VIP (Mesa Técnica) las transacciones con inconvenientes para su respectiva revisión y ajuste. La información a reportar será:
 - a. Fecha de la transacción
 - b. Tipo de identificación del Cliente
 - c. Número de identificación del Cliente
 - d. Código de solicitud
 - e. Inconveniente registrado
 - f. Valor exacto a reversar
 - g. Gestión del Banco (respuesta de la validación y/o gestión realizada por DAVIVIENDA)
3. Una vez analizado el caso por DAVIVIENDA, el COMERCIO deberá informar al Cliente la respuesta a su caso y cerrar el reclamo.
4. De acuerdo con la aprobación del retracto y/o reversión del crédito y si los recursos se desembolsaron en una cuenta del COMERCIO en DAVIVIENDA, el COMERCIO autoriza al Banco a realizar el débito del valor exacto de la misma cuenta donde se abono, si el desembolso realizó en cuenta de otra entidad financiera, el COMERCIO deberá abonar los recursos directamente a DAVIVIENDA de acuerdo a la información entregada por el call VIP la cual va destinada a cancelar el saldo que se genere producto del negocio, esto con la finalidad de saldar el valor a capital que genere el crédito.

CLÁUSULA OCTAVA. OBLIGACIONES DEL BANCO: El BANCO deberá atender las siguientes obligaciones:

- a. Vincular a los COMERCIOS al sistema de pagos de bajo valor.
- b. Suministrar al COMERCIO directamente o a través de los proveedores de servicios de pago, tecnologías de acceso que permitan el uso de los instrumentos de pago.
- c. Procesar y tramitar órdenes de pago o transferencia de fondos iniciadas a través de las tecnologías de acceso; directamente o a través de los proveedores de servicios de pago.
- d. Abonar al COMERCIO o al AGREGADOR, en los términos con ellos convenidos, los recursos de las ventas realizadas a través de las tecnologías de acceso a él suministradas, así como gestionar los ajustes a los que haya lugar derivados de un proceso de controversias, devoluciones, reclamaciones o contracargos y notificar al usuario la confirmación o rechazo de la orden de pago o transferencia. Los pagos al COMERCIO podrán efectuarse mediante abono en cuenta



abierta por el COMERCIO en el BANCO u otra entidad financiera, por medios electrónicos o por cualquier otro medio convenido con el COMERCIO. Para los casos que la cuenta habilitada por el COMERCIO presente un estado que genere rechazo del abono, el BANCO realizará el abono en otra cuenta del mismo NIT del COMERCIO.

- e. Informar al COMERCIO a través de los medios de comunicación previamente informados por parte del BANCO, las normas, reglas, mandatos de las Franquicias y/u otros participantes del Sistema de Pagos de Bajo Valor.
- f. Los pagos al COMERCIO podrán efectuarse mediante abono en cuenta abierta por el COMERCIO en el BANCO u otra entidad financiera, por medios electrónicos o por cualquier otro medio convenido con el COMERCIO. Para los casos que la cuenta habilitada por el COMERCIO presente un estado que genere rechazo del abono, el BANCO realizará el abono en otra cuenta del mismo NIT del COMERCIO.

CLÁUSULA NOVENA. AUTORIZACIONES

- a. El COMERCIO acepta la intervención de INCOCRÉDITO o de cualquier otra entidad autorizada por el BANCO, para prevenir usos fraudulentos con los Medios de Pago. Así mismo, acepta que se adelanten las investigaciones a que haya lugar y el resultado de las mismas, así como el monitoreo de las transacciones que cursen por el COMERCIO, las decisiones que se tomen, incluidos bloqueos temporales del merchant ID (Código del Comercio), capacitaciones obligatorias, bloqueo o congelamiento de cualquier suma a su favor depositada en cualquiera de las cuentas corrientes o de ahorro a nombre del COMERCIO, de su propietario o Fiducia, según fuere el caso, aplicación de límites de techo en facturación o transaccionalidad, desafiliación y por lo tanto terminación del presente Reglamento y exonera de la responsabilidad tanto al BANCO como a INCOCRÉDITO o a la entidad que designe el BANCO para los efectos descritos en esta cláusula, así mismo reconoce que no hay lugar al cobro de intereses sobre las sumas congeladas o bloqueadas y por lo mismo renuncia a cualquier reclamación por este concepto en contra del BANCO, INCOCRÉDITO o la entidad designada.
- b. El COMERCIO acepta y autoriza al BANCO y/o a la entidad financiera en la cual tenga su cuenta habilitada, para debitar el valor de cualquier pagaré, documento de deber, cupones o relación de consumo de ventas especiales que documente una operación fraudulenta o efectuada en incumplimiento de este contrato sin previo aviso. Este débito se podrá realizar sobre cualquier cuenta activa del COMERCIO que este tenga asociada o no a su Merchant ID.
- c. El COMERCIO autoriza al BANCO para que obtenga de cualquier fuente la información y referencias relativas a su funcionamiento, comportamiento y crédito comercial, hábitos de pago y en general el cumplimiento de sus obligaciones.
- d. El COMERCIO autoriza al BANCO o a quien en el futuro ostente sus derechos para que con fines estadísticos, de control, supervisión y de información comercial, reporte a las Centrales de Información de Riesgo Crediticio, la Superintendencia Financiera de Colombia, Datacrédito, Covinoc, Fenalcheque o cualquier otra persona o entidad que opere actualmente o que en el futuro se establezca con este propósito, el nacimiento, desarrollo, modificación, extinción y cumplimiento de obligaciones contraídas o que llegue a contraer el COMERCIO, fruto de contratos celebrados o los que en el futuro se celebren, la existencia de deudas vencidas sin cancelar o la utilización indebida de los servicios financieros.

La presente autorización comprende no solo la facultad de reportar, procesar y divulgar, sino también la de solicitar información sobre sus relaciones comerciales con cualquier otra entidad a las centrales de riesgo crediticio.



Las consecuencias de esta autorización serán la consulta e inclusión de sus datos financieros en las Centrales de Información de Riesgo Crediticio, pudiendo las entidades afiliadas conocer el comportamiento del COMERCIO relacionado con el cumplimiento o incumplimiento de sus obligaciones.

- e. El COMERCIO autoriza al BANCO, para consultar centrales de datos o riesgos con el fin de verificar en cualquier tiempo el estado actual de crédito, capacidad de endeudamiento y productos financieros de cualquier naturaleza del COMERCIO.
- f. El COMERCIO declara que entiende que de acuerdo con las normas aplicables a los datos personales podrá conocer y solicitar la actualización y rectificación de las informaciones que reposen en dichas Centrales, si a ello hubiere lugar.
- g. El COMERCIO reconoce que en la medida que el BANCO, telefónicamente o por escrito a través del extracto y/o telegramas o medios electrónicos, directamente o a través de una compañía de cobro externo, recuerda a sus clientes su obligación de efectuar el pago de sus obligaciones dentro un plazo determinado, acepta tales avisos como notificación sobre la inminencia del reporte correspondiente a la conducta crediticia desplegada a las bases de datos administrados por las entidades antes mencionadas, o por cualquiera que con los mismos fines en adelante se cree, para ejercer el derecho a controvertir los mismos en caso de que lo considerara necesario. El COMERCIO declara que conoce y acepta que, una vez notificado, dispondrá de 12 días calendario contados a partir del recibo de la notificación, que se entenderá por efectuada por cualquiera de los medios antes citados, para radicar una comunicación ante el BANCO a través de la cual exponga la posición del COMERCIO al respecto.
- h. El COMERCIO acepta expresamente que los reportes negativos de un COMERCIO en las Centrales de Riesgo serán causa de desafiliación del mismo al Sistema de Medios de Pago de DAVIVIENDA y por lo tanto terminación del presente REGLAMENTO y/o de las relaciones sujetas al mismo.
- i. El COMERCIO deberá mantener la cuenta de abonos vigente y activa. En caso de cancelarla, deberá informar al BANCO dentro de los 5 días hábiles siguientes a la apertura de la nueva cuenta a fin de realizar la respectiva actualización. Para el caso en que el BANCO identifique que la cuenta de abono se encuentra cancelada o es inválida podrá abonar en cualquier cuenta vigente y activa del COMERCIO que esté bajo el mismo NIT sin previa autorización del COMERCIO.
- j. En el evento que el BANCO no identifique una cuenta del COMERCIO o del AGREGADOR bajo la misma identificación, el COMERCIO o el AGREGADOR tendrán máximo 6 meses calendario para presentar reclamaciones por transacciones no liquidadas o abonos no realizados.
- k. El COMERCIO reconoce y acepta que una vez concluya la investigación a los COMERCIOS que se bloquean temporalmente por posibles fraudes o incumplimiento en sus compromisos, será atribución del BANCO ordenar el desbloqueo que podrá estar condicionado a la modificación en la periodicidad de abonos por concepto de ventas a una periodicidad no mayor a 5 días calendario adicionales a lo pactado inicialmente (abonos futuros) y por los 3 meses siguientes al desbloqueo. Si durante este periodo el COMERCIO no presenta patrones de transacciones irregulares, el BANCO normalizará la periodicidad de los abonos a lo inicialmente pactado.
- l. El COMERCIO declara y acepta que el BANCO podrá negociar comisiones de adquirencia especiales con el COMERCIO y podrá modificar la comisión de adquirencia preferencial establecida, por una nueva comisión que se



determina de acuerdo con el tipo de cliente y actividad económica, entre otros, cuando el COMERCIO no cumpla con las condiciones pactadas o tan pronto se termine la estrategia negociada.

- m. El COMERCIO acepta y reconoce que el BANCO podrá ajustar las comisiones de adquirencia de forma unilateral, en razón de cambios en el mercado y/o en la industria que así lo justifiquen.
- n. El COMERCIO acepta que el abono de sus ventas podrá efectuarse entre 1 y 7 días calendario posteriores a la venta, de acuerdo a las políticas de riesgo establecidas por DAVIVIENDA para cada tipo de comercio.

CLÁUSULA DÉCIMA. COMPENSACIÓN: El COMERCIO autoriza irrevocablemente desde ahora al BANCO para debitar o compensar de la facturación las sumas que por concepto de obligaciones de cualquier naturaleza anteriores, presentes o futuras, que directa o indirectamente, en forma separada o conjunta, estén o aparezcan a cargo del COMERCIO y a favor del BANCO, así como cualquier suma de dinero que haya sido abonada por concepto de ventas que posteriormente resulten fraudulentas o que no hayan sido aceptadas por el cliente del Sistema de Medios de Pago. El COMERCIO autoriza igualmente al BANCO para debitar o compensar de la cuenta corriente o de ahorro del COMERCIO o de su propietario según fuere el caso o de cualesquiera otras cuentas, depósitos, o suma a su favor, o que estén a su nombre, o a su favor o a nombre del propietario, el valor de las obligaciones a favor del BANCO y a cargo del COMERCIO por cualquier concepto o producto.

Si el COMERCIO es titular de una o varias cuentas corrientes, de ahorro o de cualquier otra cuenta o depósito, el BANCO puede debitar o compensar el importe en cualquiera de ellas o fraccionarlo en las mismas a su elección y deberá avisarle al COMERCIO dentro de los 5 días hábiles siguientes. En desarrollo de lo dispuesto en esta cláusula, el COMERCIO asume la responsabilidad por el pago total de sus obligaciones a favor del BANCO y acepta expresamente los cargos que el BANCO efectúe independientemente de la fecha en la cual se generó la deuda.

En caso de que el COMERCIO hubiera dispuesto de los recursos anteriormente mencionados, se obliga a cancelarlos al BANCO tan pronto como le sea indicado por este. No obstante lo anterior, el BANCO se reserva el derecho a iniciar las acciones judiciales o extrajudiciales a que haya lugar.

En caso de que el COMERCIO corresponda a un AGREGADOR con Cuenta de Adquirencia en el BANCO deberá pagar a DAVIVIENDA los costos en que se incurra por el registro inicial y la renovación anual del AGREGADOR ante las Franquicias y cualquier cobro adicional que realicen las Franquicias de acuerdo con sus reglas.

En el evento que las Franquicias y/u otros participantes de SPBV notifique al BANCO un cobro adicional por normas y mandatorios y/o el incumplimiento de estas por parte del COMERCIO y/o el AGREGADOR, DAVIVIENDA le(s) notificará dentro de los 30 días calendario siguientes. En ese sentido, el COMERCIO y/o el AGREGADOR autorizan al BANCO el débito a la Cuenta de Adquirencia o cualquier otra cuenta bajo la identificación del mismo COMERCIO y/o del AGREGADOR, por los costos mencionados en este numeral.

Forma de Pago: Dentro de los 15 días calendario siguientes al envío del correo electrónico por parte del BANCO al COMERCIO y/o al AGREGADOR en que se informe sobre el particular, el BANCO realizará el débito automático de dicho monto de la Cuenta de Adquirencia o cualquier otra cuenta bajo la identificación del mismo COMERCIO y/o del AGREGADOR.



CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA. DECLARACIONES: El COMERCIO manifiesta y garantiza que toda la información que ha suministrado al BANCO es correcta, concuerda con la realidad y asume plena responsabilidad por la veracidad de la misma.

El COMERCIO declara que la actividad económica a la que se dedica es lícita y los dineros que se manejarán en el desarrollo de la misma y del presente contrato provienen de fuentes lícitas.

El COMERCIO declara que el BANCO le ha suministrado la información suficiente y necesaria para el ejercicio de sus derechos y obligaciones, así como los mecanismos de protección al consumidor los cuales se encuentran detallados en la página www.davivienda.com, la cual se obliga a consultar.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA. RESPONSABILIDAD: El COMERCIO responderá al BANCO y a los clientes del Sistema de Medios de Pago por los perjuicios ocasionados en el evento en que sin justa causa se abstenga de aceptar cualquier medio de pago vigente como medio de pago de bienes y servicios o incumpla cualquier obligación a cargo del COMERCIO.

El COMERCIO se hace responsable por las transacciones fraudulentas que resulten y en todo caso será responsable por todo cargo no asumido por el cliente del Sistema de Medios de Pago, y se compromete a mantener indemne al BANCO por los daños y perjuicios que le causen las operaciones prohibidas, fraudulentas, negligentes o erróneas efectuadas a través del COMERCIO y que sean causa imputable a este.

En el evento en el que el COMERCIO divida el valor de la compra en diferentes pagarés con el fin de evitar la autorización respectiva o no obtenga dicha autorización estando obligado a solicitarla, lo hará bajo su exclusiva responsabilidad, pues el BANCO podrá, en este caso, abstenerse de pagar los pagarés, documentos de deber, cupones o relación de consumos de ventas especiales objetos de la división. El COMERCIO asume la responsabilidad por todas las transacciones realizadas a través de los Medios de Pago que resulten rechazadas y/o fraudulentas con el código que les ha sido asignado para operar, ya sea que el hecho ocurra en los puntos de venta propios o en las agencias o concesionarios autorizados por el propio COMERCIO.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA. DURACIÓN: El presente REGLAMENTO tendrá una duración indefinida a partir de la fecha de su suscripción, entendiéndose que el COMERCIO conoce y acepta las cláusulas contenidas en el REGLAMENTO, y podrá terminarse sin que ello genere responsabilidad alguna para el BANCO, en cualquiera de los eventos de terminación definidos en el REGLAMENTO, o por cualquiera de las siguientes razones:

1. Incumplimiento del COMERCIO en el pago de sumas que pudieran resultar a su cargo y a favor del BANCO.
2. Insolvencia del COMERCIO.
3. Incumplimiento del COMERCIO de cualquiera de las obligaciones a su cargo según este REGLAMENTO.
4. Por decisión unilateral del BANCO la cual será comunicada al COMERCIO mediante escrito enviado con una antelación de 15 días calendario.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS: Cualquier diferencia o controversia que surja entre las partes relativa a este REGLAMENTO, a su ejecución, cumplimiento y liquidación, se tratará de arreglar directa y amigablemente. Si después de transcurridos 30 días hábiles de la notificación de una parte a la otra por escrito de la controversia, no se llegare a un acuerdo, esta será decidida ante la justicia ordinaria.



CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA. MODIFICACIÓN: DAVIVIENDA se reserva el derecho de modificar, limitar, suprimir o adicionar los términos y condiciones de este REGLAMENTO en cualquier tiempo. Cualquier modificación parcial o total a este REGLAMENTO será comunicada a los COMERCIOS y/o AGREGADORES mediante publicación en la página web www.davivienda.com o por cualquier otro medio de comunicación que DAVIVIENDA estime eficaz para tal fin, con lo cual se entenderá que los COMERCIOS y/o AGREGADORES quedan debidamente notificados. Si pasados 10 días hábiles desde la fecha de la comunicación el COMERCIO y/o AGREGADOR no manifiesta su rechazo, se entenderá que acepta las modificaciones incorporadas al REGLAMENTO. La no aceptación del COMERCIO y/o AGREGADOR a las modificaciones mencionadas, implicará su desafiliación en la misma fecha de tal manifestación, y por lo tanto, la terminación del presente contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA. CESIÓN: El COMERCIO no podrá ceder el presente contrato sin el consentimiento previo y por escrito del BANCO. El COMERCIO autoriza al BANCO a ceder el presente contrato en cualquier momento. El BANCO en la eventualidad de producirse dicha cesión, procederá a informar por escrito al COMERCIO.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA. ACUERDO TOTAL: El presente REGLAMENTO y los documentos del mismo constituyen la enunciación completa de los derechos y obligaciones de las partes, y dejan sin efecto todas las comunicaciones, propuestas u ofertas, orales o escritas, cursadas entre ellas con anterioridad a la firma del mismo, en la medida que contraríen el contrato y sus anexos.

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA. DIVISIBILIDAD: Salvo lo que se disponga expresamente de otra manera en el presente REGLAMENTO cada cláusula, sección, porción, término o disposición del mismo se considerará separable; y si por cualquier razón se determina que cualquier cláusula, sección, parte, porción, término o disposición, es inválida y contrario a, o en conflicto con, cualquier ley o reglamento existente, esto no perjudicará la operación, ni tendrá cualquier otro efecto, de esta manera, las cláusulas, secciones, partes, porciones, términos legales o disposiciones del presente REGLAMENTO que permanezcan vigentes o comprensibles, continuarán en pleno vigor y efecto y obligarán a las partes del presente REGLAMENTO; y dichas cláusulas, secciones, partes, porciones, términos y disposiciones inválidas no se considerarán parte del presente REGLAMENTO.

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA. AUTONOMÍA: El COMERCIO entiende y acepta que en virtud del presente contrato no se constituye sociedad ni empresa de riesgo compartido entre el COMERCIO y el BANCO.

CLÁUSULA VIGÉSIMA. AUTORIZACIÓN PARA COMPARTIR INFORMACIÓN: Con el fin de que sean ofrecidos otros productos y servicios tanto por el BANCO y las demás entidades subsidiarias de Sociedades Bolívar S.A., así como para la realización de actividades de mercadeo, cobranza, publicidad, promoción, estadística y procesos de verificación y autenticación de identidad, El COMERCIO autoriza al BANCO para compartir con las demás entidades subsidiarias de Sociedades Bolívar S.A. ubicadas en Colombia y en el exterior toda la información que repose en sus archivos y que resulte relevante para los fines autorizados. Igualmente, autoriza al BANCO para recibir de las demás entidades subsidiarias de Sociedades Bolívar S.A., ubicadas en Colombia y en el exterior toda la información que repose en sus archivos, para que sea utilizada con las mismas finalidades aquí descritas.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES: En cumplimiento de las disposiciones legales, Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013, hoy compilado en el Decreto 1074 de 2015 y demás normas complementarias, DAVIVIENDA cuenta con una política para el tratamiento de los datos personales, la cual está disponible en www.davivienda.com. Dicha política incluye, entre otras disposiciones, las finalidades del tratamiento



de los datos personales de los Titulares y los canales mediante los cuales el COMERCIO puede ejercer sus derechos. El COMERCIO manifiesta que otorgó el consentimiento a través de los formatos físicos y/o electrónicos definidos por DAVIVIENDA, de manera voluntaria, expresa, informada y previa, para que DAVIVIENDA recolecte, almacene, comparta, use y trate los datos suministrados o que llegue a suministrar con el fin de realizar el proceso de vinculación, solicitud de productos y/o servicios, y donde se informaron las finalidades del Tratamiento de los datos respecto de los cuales DAVIVIENDA solicitó su autorización.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA. IRRENUNCIABILIDAD DE DERECHOS: La tolerancia de parte de una de las partes en el incumplimiento de cualquiera de las Cláusulas o condiciones de este REGLAMENTO o su(s) anexo(s) por la otra parte constituirá mera libertad, sin que sea necesariamente novación o represente renuncia de cualquiera de los derechos y obligaciones en función de este REGLAMENTO.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA. PROPIEDAD INTELECTUAL: Por el uso de los nombres, marcas, eslogans, distintivos, papelería (solicitudes) y material publicitario que se utilice para el desarrollo del presente REGLAMENTO, el COMERCIO no estará obligado a reconocer o pagar suma alguna al BANCO a título de prima comercial, indemnización, compensación, contraprestación por concepto de nombre comercial, goodwill, enseñas, signos distintivos, logotipos, marcas, etc.

La relación que surge entre el BANCO y el COMERCIO no implica la existencia o incorporación de derechos de propiedad industrial o intelectual. Los derechos intelectuales que surjan de esta relación, implica para el COMERCIO la debida reserva y el compromiso que no tendrá derechos de propiedad industrial o intelectual sobre los derechos que le pertenecen al BANCO.

CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA. SARLAFT: El COMERCIO acepta, entiende y conoce, de manera voluntaria e inequívoca, que el BANCO en cumplimiento de su obligación legal de prevenir y controlar el lavado de activos y la financiación del terrorismo y siguiendo la Jurisprudencia de la Corte Constitucional sobre la materia, por considerarlo una causal objetiva, podrá terminar unilateralmente el contrato asociado al presente reglamento en cualquier momento y sin previo aviso, cuando su nombre y/o el de cualquiera de succionistas, socios, dueños o de sus representantes legales llegare a ser.

- i. Vinculado por parte de las autoridades nacionales o internacionales a cualquier tipo de investigación por delitos de narcotráfico, terrorismo, secuestro, lavado de activos, financiación del terrorismo y administración de recursos relacionados con actividades terroristas u otros delitos relacionados con el lavado de activos y financiación del terrorismo.
- ii. Incluidos en listas para el control de lavado de activos y financiación del terrorismo administradas por cualquier autoridad nacional o extranjera, tales como la lista de la Oficina de Control de Activos en el Exterior OFAC emitida por la Oficina del Tesoro de los Estados Unidos de Norte América, la lista de la Organización de las Naciones Unidas ONU u otras listas de similar naturaleza vinculantes para Colombia.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA. LEGISLACIÓN APLICABLE: El presente REGLAMENTO se rige por la ley colombiana.