

REGLAMENTO DE CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO DE DOMICILIACIÓN (MIS PAGOS AUTOMÁTICOS) PARA SERVICIOS PÚBLICOS Y/O PRIVADOS

El presente reglamento contiene las características del **SERVICIO DE MIS PAGOS AUTOMÁTICOS** (en adelante **EL SERVICIO**) otorgado por **DAVIVIENDA** para el titular (en adelante **EL CLIENTE**) de Tarjeta de Crédito y/o Cuenta de Ahorros y/o Cuenta Corriente con manejo individual y/o Crediexpress y/o Ecard (en adelante **LOS PRODUCTOS**), así como los derechos y las obligaciones surgidas por la prestación de **EL SERVICIO** entre **DAVIVIENDA** y **EL CLIENTE**, los cuales constituyen una adición a los contratos y/o reglamentos de **LOS PRODUCTOS** que rigen la relación contractual existente entre **EL CLIENTE** y **DAVIVIENDA**. Lo anterior sin perjuicio de lo previsto sobre el particular en la normatividad vigente.

EL **CLIENTE** declara que **DAVIVIENDA** previamente le ha informado que éste reglamento de condiciones de uso ha sido puesto a su disposición en www.davivienda.com y App Davivienda Móvil, el cual se regirá por las siguientes cláusulas:

PRIMERA.- SERVICIO DE MIS PAGOS AUTOMÁTICOS: EL SERVICIO consiste en la facultad de inscribir por parte de **EL CLIENTE**, los servicios públicos y/o privados habilitados por **DAVIVIENDA**, y que desee pagar con débito y/o cargo en **LOS PRODUCTOS** que correspondan, de los cuales es titular.

SEGUNDA.- AUTORIZACIÓN DÉBITO Y/O CARGO SOBRE LOS PRODUCTOS: EL CLIENTE autoriza a **DAVIVIENDA** para realizar el débito y/o cargo en **LOS PRODUCTOS** de **EL CLIENTE**, el valor de las facturas correspondientes a los pagos periódicos que previamente **EL CLIENTE** haya inscrito.

TERCERA.- INSCRIPCIÓN DEL SERVICIO: EL CLIENTE deberá realizar el proceso de inscripción de los servicios públicos y/o privados, bajo las siguientes condiciones:

1. **EL CLIENTE** podrá inscribir exclusivamente las facturas de las empresas con las cuales **DAVIVIENDA** tenga suscrito y vigente un convenio y habilitado **EL SERVICIO**. Los convenios vigentes podrán ser consultados a través de www.davivienda.com.

2. **EL CLIENTE** debe inscribir las facturas utilizando los medios puestos a disposición por **DAVIVIENDA** para tal fin, los cuales se encuentran publicados en www.davivienda.com. **EL CLIENTE** deberá entregar la información requerida para efectuar el proceso de inscripción. En consecuencia, **DAVIVIENDA** no se hace responsable por las inscripciones que no cumplan con el lleno de los requisitos establecidos.

3. **EL CLIENTE** podrá definir en el proceso de inscripción de **LOS PRODUCTOS** la prelación que debe seguirse entre **LOS PRODUCTOS** inscritos para llevar a cabo el débito y/o cargo del valor del servicio público o privado.

4. Una vez realizada la inscripción de **EL SERVICIO**, éste queda habilitado para el primer débito en **LOS PRODUCTOS** definidos por **EL CLIENTE** después de 30 días calendario de haber realizado la inscripción de **EL SERVICIO**. En consecuencia si la fecha de vencimiento para el pago de la factura del servicio público o privado inscrito se encuentra dentro de los 30 días calendario siguientes a la fecha en la que **EL CLIENTE** hizo la inscripción de **EL SERVICIO**, **EL CLIENTE** deberá hacer directamente el pago a la empresa prestadora del servicio público y/o privado inscrito, por los canales dispuestos por ésta para tal fin, toda vez que **EL SERVICIO** será activado hasta el siguiente corte de facturación.

CUARTA.- PLAZO: Si dentro de **LOS PRODUCTOS** inscritos por **EL CLIENTE** se encuentra el pago con cargo a una tarjeta de crédito, deberá definir el plazo de dicho cargo entre uno (1) y treinta y seis (36) meses, los cuales se liquidarán con base en la tasa de interés vigente, la cual se encuentra publicada en tasas y tarifas en www.davivienda.com. Sin perjuicio de lo anterior, **DAVIVIENDA** podrá definir plazos y tasas diferentes para procesos de pagos especiales, los cuales informará previamente a través de la página web y/o demás medios que establezca para tal fin.

Si dentro de **LOS PRODUCTOS**, **EL CLIENTE** selecciona el pago con cargo al Crediexpress, el pago será considerado como un nuevo uso por el valor total de la factura del servicio público y/o privado, transferencia y/o recarga, junto con el valor del cuatro por mil. Realizado este nuevo uso, se recalculará el saldo total de la deuda en el Crediexpress, sumando el saldo del capital anterior y el valor del nuevo uso, el cual se diferirá a 36 meses a la tasa de interés vigente en ese momento para el producto Crediexpress.

QUINTA.- PAGO DEL SERVICIO: El proceso de débito y/o cargo sobre **LOS PRODUCTOS** de **EL CLIENTE** inscritos para **EL SERVICIO**, se aplicará bajo las siguientes condiciones:

1. **DAVIVIENDA** realizará el débito para pago de **EL SERVICIO** con cargo a **LOS PRODUCTOS** definidos por **EL CLIENTE**, de acuerdo a la información enviada por la empresa facturadora del servicio público o privado, con una anterioridad de dos (2) días hábiles a la fecha del primer vencimiento de la factura. En caso de no ser posible el débito y/o cargo ese día, el sistema reintentará hasta la fecha del primer vencimiento. En ningún caso se realizará débito y/o cargo en fechas posteriores a la fecha del primer vencimiento informado por la empresa facturadora del servicio público o privado. En caso de no ser informada la referencia para el pago por parte de la empresa facturadora del servicio público o privado, **DAVIVIENDA** no se hará responsable de los costos que se generen por el no débito y/o cargo del valor de la factura.

2. **DAVIVIENDA** realizará el débito y/o cargo por el valor exacto de la factura en uno solo de **LOS PRODUCTOS** definidos por **EL CLIENTE**; no se realizarán débitos y/o cargos parciales de facturas, ni distribución de débitos o cargos entre los diferentes **PRODUCTOS** de **EL CLIENTE**.

3. Es responsabilidad de **EL CLIENTE** contar con los fondos suficientes y/o cupos en **LOS PRODUCTOS** definidos en el proceso de inscripción de **EL SERVICIO**, para cubrir las facturas en las fechas establecidas para el débito y/o cargo, según corresponda.

4. **LOS PRODUCTOS** definidos en el proceso de inscripción de **EL SERVICIO** para cubrir el pago de las facturas en las fechas establecidas para el débito y/o cargo, deben estar vigentes, sin ningún bloqueo y/o embargo, con el fin de poder realizar el débito y/o cargo del valor del servicio público o privado. En consecuencia, si **LOS PRODUCTOS** presentan alguna de estas circunstancias **DAVIVIENDA** no podrá realizar el proceso de débito y/o cargo, por lo cual **EL CLIENTE** se obliga a realizar directamente el pago a la empresa prestadora del servicio público y/o privado inscrito, por los canales dispuestos por ésta para tal fin.

5. Si en **LOS PRODUCTOS** definidos en el proceso de inscripción de **EL SERVICIO**, se autoriza el débito sobre una Cuenta Corriente con sobregiro y no se encuentran los fondos suficientes disponibles para cubrir el valor total de la factura, **EL CLIENTE** autoriza a **DAVIVIENDA** para cargar el valor faltante con el cupo de sobregiro de la cuenta de **EL CLIENTE**.

6. Si en **LOS PRODUCTOS** definidos en el proceso de inscripción de **EL SERVICIO**, se autoriza el cargo sobre una Tarjeta de Crédito y no se cuenta con el cupo suficiente para cubrir el valor total de la factura, **DAVIVIENDA** podrá autorizar de manera eventual y sin previo aviso a **EL CLIENTE**, el pago de **EL SERVICIO** con cargo a la Tarjeta de Crédito aun cuando no tenga cupo disponible, sin que esto signifique un aumento de cupo permanente en la tarjeta de crédito de **EL CLIENTE** por parte de **DAVIVIENDA**.

7. En caso de presentarse un cambio de número en **LOS PRODUCTOS** correspondientes a **TARJETA DE CRÉDITO** por una novedad generada a solicitud de **EL CLIENTE** o de **DAVIVIENDA**, **EL CLIENTE** autoriza a **DAVIVIENDA** para actualizar el número de la nueva tarjeta para cargar los pagos de los servicios públicos o privados previamente inscritos a través de **EL SERVICIO**.

SEXTA.- NOTIFICACIONES: Realizada la inscripción de **EL SERVICIO**, **DAVIVIENDA** informará a **EL CLIENTE**, así:

1. Inscrita la factura, **DAVIVIENDA** enviará un aviso de confirmación de la inscripción al correo electrónico determinado por **EL CLIENTE** en la solicitud de inscripción de **EL SERVICIO** y/o sms al número de celular registrado del cliente. A partir de este momento, se suministrará **EL SERVICIO** para la factura correspondiente al siguiente corte del servicio público o privado inscrito.

2. **DAVIVIENDA** enviará un aviso al correo electrónico determinado por **EL CLIENTE** en la solicitud de inscripción de **EL SERVICIO** y/o sms al número de celular registrado del cliente, a través del cual notificará previamente el proceso de débito y/o cargo en **LOS PRODUCTOS**, para que sean situados los recursos necesarios para atender el pago de las facturas.

3. **DAVIVIENDA** enviará al correo electrónico determinado por **EL CLIENTE** en la solicitud de inscripción de **EL SERVICIO** y/o sms al número de celular registrado del cliente, un aviso de notificación del resultado del proceso de débito y/o cargo en **LOS PRODUCTOS**, informando si el pago de **EL SERVICIO** quedó cancelado o la transacción fue rechazada y su correspondiente motivo.

4. En los eventos en que se presente una novedad de cambio del número de **LOS PRODUCTOS** para el caso de **TARJETA DE CRÉDITO** generada por **DAVIVIENDA** o a solicitud de **EL CLIENTE**, **DAVIVIENDA** enviará al correo electrónico determinado por **EL CLIENTE** en la solicitud de inscripción de **EL SERVICIO** y/o sms al número de celular registrado del cliente, un aviso de notificación informando el cambio del número de la tarjeta para el cargo de **EL SERVICIO**.

5. **DAVIVIENDA** enviará al correo electrónico determinado por **EL CLIENTE** en la solicitud de inscripción de **EL SERVICIO** y/o sms al número de celular registrado del cliente, un aviso de notificación cuando se realice la eliminación de la inscripción de **EL SERVICIO**.

PARÁGRAFO: EL CLIENTE se obliga a mantener sus datos personales y de contacto actualizados, con el fin de que pueda acceder de manera oportuna a **EL SERVICIO** y con el fin de que **DAVIVIENDA** lo pueda mantener informado y notificarlo acerca del desarrollo de la relación contractual vigente.

SÉPTIMA.- TARIFAS: Las tarifas generadas por la utilización de **EL SERVICIO**, se regirán por las condiciones establecidas en los reglamentos de **LOS PRODUCTOS**, las cuales **EL CLIENTE** puede consultar en la tabla de tasas y tarifas publicada en www.davivienda.com.

OCTAVA.- RESPONSABILIDADES: DAVIVIENDA no será responsable, entre otros, por los siguientes eventos: **a)** Por el uso indebido de **EL SERVICIO** por parte de las personas autorizadas o no por **EL CLIENTE**. En consecuencia, **EL CLIENTE** asume la responsabilidad

de las operaciones ordenadas mediante **EL SERVICIO** al sistema **DAVIVIENDA**; **b)** Por los perjuicios que pueda sufrir **EL CLIENTE** a consecuencia de una imposibilidad, demora o deficiente transmisión de los datos u operaciones solicitadas en su sistema de computación o en su sistema de telefonía celular, a causa de fallas en los equipos de **EL CLIENTE**, redes telefónicas u otras, ajenas al control de **DAVIVIENDA**; **c)** Por fuerza mayor, caso fortuito, causa extraña o hecho de un tercero y que en un momento puedan ocasionarle perjuicios a **EL CLIENTE** que imposibilite, demore, desvíe o altere la realización de operaciones y transacciones; **d)** Si las operaciones no pueden realizarse por causas atribuidas a **EL CLIENTE**, tales como falta o insuficiencia de fondos en **LOS PRODUCTOS** definidos en el proceso de inscripción de **EL SERVICIO** o por incorrecta operación del sistema, omisiones o insuficiencia de información en los formularios y solicitudes, por daños en los sistemas de transmisión de datos u otros que estén por fuera del control de **DAVIVIENDA**; **e)** Por problemas técnicos, por actividades de mantenimiento o por suspensión de **EL SERVICIO**, debido a un evento de fuerza mayor, caso fortuito, causa extraña o hecho de un tercero; **f)** Por errores en las sumas pagadas, la obligación objeto de pago, la identificación del servicio, errores en la información suministrada o diligenciada por el cliente al momento de la inscripción, entre otros, toda vez que **DAVIVIENDA** no estará obligado a validar la información de los pagos que inscriba **EL CLIENTE** a través de **EL SERVICIO**; **g)** Por perjuicios derivados de inconvenientes ocasionados por el hecho de que el proveedor de bienes o servicios no actualice oportunamente sus bases de datos de facturación, o porque hubiese efectuado actualizaciones con datos errados y que como consecuencia de ello, el pago no pueda hacerse o se realice por un valor o en una fecha errados.

NOVENA.- EXCLUSIÓN PROGRAMA DE LEALTAD: Los pagos realizados a través de **EL SERVICIO** no generarán asignación de puntos dentro del programa de lealtad **DAVIPUNTOS**, salvo en los casos que **DAVIVIENDA** defina otorgar este beneficio.

DÉCIMA.- MODIFICACIONES: **DAVIVIENDA** podrá limitar, ampliar o modificar las condiciones de **EL SERVICIO**, para lo cual dará aviso a **EL CLIENTE** mediante publicación en la página web www.davivienda.com o por cualquier otro medio que se estime eficaz para tal fin. Si transcurridos cinco (5) días hábiles contados a partir de la fecha del respectivo aviso, **EL CLIENTE** no se presenta a dar por terminado unilateralmente **EL SERVICIO** y/o continúa ejecutándolo, se entenderá que acepta incondicionalmente dichas modificaciones, limitaciones, supresiones o adiciones.

DÉCIMA PRIMERA.- CANCELACIÓN DEL SERVICIO: **EL CLIENTE** podrá cancelar **EL SERVICIO** total o parcialmente utilizando los medios que para tal fin disponga **DAVIVIENDA**, los cuales se encuentran publicados en www.davivienda.com. En el mismo sentido, **DAVIVIENDA** podrá suspender, limitar o cancelar **EL SERVICIO** dando aviso a **EL CLIENTE** mediante publicación en la página web www.davivienda.com o por cualquier

otro medio que se estime eficaz para tal fin, caso en el cual, la suspensión, limitación o cancelación surtirá efectos a los 30 días calendario siguientes a la fecha de publicación o envío del aviso. En el evento de que **EL CLIENTE** realice la cancelación de **LOS PRODUCTOS** definidos en el proceso de inscripción de **EL SERVICIO**, se tendrá como consecuencia, la terminación automática **EL SERVICIO** y por lo tanto, a partir de dicha fecha **EL CLIENTE** se obliga a realizar directamente el pago a la empresa prestadora del servicio público y/o privado inscrito, por los canales dispuestos por ésta para tal fin.