

REGLAMENTO DEPÓSITO DE BAJO MONTO Y DEPÓSITO ORDINARIO

Bienvenido a dale!

Aval Soluciones Digitales S.A. (la "Entidad") Sociedad de Depósitos y Pagos Electrónicos debidamente autorizada por la Superintendencia Financiera de Colombia, ofrece el producto de depósito de dinero [de bajo monto así como el depósito ordinario \(el "Depósito"\)](#), de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1735 de 2014, los artículos 2.1.15.1.1. y siguientes del Decreto Único 2555 de 2010, los [numerales 4 y 5](#) del Capítulo III del Título I de la Parte 2 de la Circular Básica Jurídica expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia y demás normas concordantes y aquellas que las modifiquen, adicionen o deroguen, bajo las condiciones del presente reglamento (el "Reglamento").

CONDICIONES GENERALES PARA LOS DEPÓSITOS ELECTRÓNICOS

A. CONDICIONES PARA LA APERTURA DE LOS DEPÓSITOS ELECTRÓNICOS

1. Podrá ser titular de un Depósito [de Bajo Monto u Ordinario](#) toda persona natural [que se vincule a través del](#) trámite simplificado o del trámite ordinario, [según sea el caso, así como toda](#) persona jurídica, la cual solo se podrá vincular mediante el trámite ordinario a Depósitos Ordinarios (el "Cliente") y que, además, cumpla con las condiciones de vinculación para el trámite simplificado u ordinario, según se describen en el numeral 2 siguiente.

2. Todo Cliente deberá cumplir con las siguientes condiciones de vinculación para el trámite simplificado o para el trámite ordinario, según sea el caso

- (i) Trámite Simplificado: Todo Cliente de Depósito de Bajo Monto que se vincule mediante el trámite simplificado deberá suministrar a la Entidad la información de su nombre, tipo de documento de identidad, número de documento de identidad y fecha de expedición del mismo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 2.1.15.1.3. del Decreto 2555 y en el numeral [4.2.2.2.1.4. de Capítulo IV, Título IV de la Parte I de la Circular Básica Jurídica expedida por la Superintendencia Financiera.](#)
- (ii) Trámite Ordinario: Todo Cliente de Depósito Ordinario que se vincule mediante el trámite ordinario deberá remitir la información y documentos requeridos por las normas aplicables y por la Entidad y podrá realizar su vinculación de manera presencial o no presencial de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2.1.15.2.4 del Decreto 2555 [y en el numeral 4.2.2.2.1.1. de la Circular Básica Jurídica expedida por la Superintendencia Financiera.](#)

3. EL Cliente declara que conoce y acepta que solamente podrá ser titular de un (1) Depósito [de Bajo Monto](#) en la Entidad.

4. El Cliente declara que conoce y acepta que si transcurren tres (3) meses en los que el Depósito permanezca sin fondos, La Entidad podrá terminar el producto unilateralmente.

B. CONDICIONES PARA LA LIQUIDACIÓN Y PAGO DE INTERESES.

Frente a los Depósitos, en los términos de los artículos 2.1.15.1.2 y 2.1.15.2.2 del Decreto 2555 de 2010, la Entidad no reconocerá ni pagará intereses remuneratorios.

C. CONDICIONES PARA EL DEPÓSITO

Las condiciones para el Depósito variarán dependiendo de si EL Cliente se ha vinculado a la Entidad a través del trámite ordinario o del trámite simplificado, según estos fueron descritos en la Sección A 2 anterior del presente Reglamento. La Entidad y el Cliente reconocen y aceptan expresamente que, para efectos del Depósito, podrán obligarse y realizarse transacciones a través de mensajes de datos por la página web o por la aplicación móvil de la Entidad, **mismos** que tendrán la calidad de firma electrónica y que garantizan la autenticidad, integridad y no repudio del contenido de dichos mensajes de datos.

Para tales efectos, la Entidad y el Cliente reconocen que, a través de la plataforma puesta a disposición del Cliente por la Entidad, la firma electrónica que se implementará como mecanismo de autenticación comprende una combinación de su usuario y una clave secreta creada por el Cliente, la cual tendrá carácter secreto e intransferible, bajo la custodia del Cliente. Para efectos de la vinculación inicial, para la modificación o actualización del dispositivo que en forma recurrente el Cliente utiliza para acceder a la web o a la aplicación móvil, para ejecución de transacciones o actualización de datos será requerida adicionalmente, la inserción de una OTP (One Time Password/ Clave Dinámica) que será enviada al dispositivo móvil informado por el Cliente a la Entidad.

Por lo anterior, todos los mensajes de datos que se envíen a través de la página web o de la aplicación móvil de la Entidad haciendo uso del mecanismo anteriormente convenido, esto es, usuario más clave secreta, se reputará firmado electrónicamente por el Cliente y la Entidad podrá actuar de conformidad con su contenido.

En consecuencia, las Partes acuerdan que las firmas electrónicas que se utilizarán tendrán, para todos los efectos legales, plena validez, cumplimiento y admisibilidad, en los términos del artículo 7° del Decreto 2364 de 2012.

En este sentido, las Condiciones para cada tipo de Depósito son las siguientes:

1. Condiciones para el Cliente vinculado mediante trámite simplificado:

- (i) El Cliente declara que conoce y acepta que el saldo máximo del Depósito de Bajo Monto no debe exceder el monto máximo mensual establecido en el artículo 2.1.15.1.2. del Decreto 2555 de 2010, es decir, **210,5 Unidades de Valor Tributario**, o el monto que llegare a prever cualquier otra norma que lo modifique, a menos que los recursos provengan de programas de ayuda y/o subsidios otorgados por el Estado Colombiano.

- (ii) De manera expresa, el Cliente acepta que el monto acumulado de las operaciones débito que realice no podrá superar el monto máximo establecido en el artículo 2.1.15.1.2. del Decreto 2555 de 2010, es decir, **210,5 Unidades de Valor Tributario**, o el monto que llegare a prever cualquier otra norma que lo modifique, a menos que los recursos provengan de programas de ayuda y/o subsidios otorgados por el Estado Colombiano.
- (iii) En caso de que el Cliente pretenda superar los límites de saldos y operaciones débito deberá atender el procedimiento de trámite ordinario de apertura de Depósito Ordinario establecido por la Entidad previa a la realización de dichas operaciones, cuyas condiciones se encuentran en la Sección C 2 del presente Reglamento.
- (iv) Sin perjuicio de lo anterior, en ningún momento los Depósitos de Bajo Monto se encontrarán sin saldo alguno durante más de tres (3) meses en los términos del Artículo 2.1.15.1.2. del Decreto 2555, en caso contrario, la Entidad podrá terminar el Depósito de Bajo Monto, sin previo aviso.
- (v) El Cliente podrá disponer de sus fondos de conformidad con lo dispuesto en la Sección D del presente Reglamento.

2. Condiciones para el Cliente vinculado mediante trámite ordinario:

- (i) No habrá límites para el saldo máximo del Depósito Ordinario **abierto mediante** el trámite ordinario.
- (ii) No habrá límites respecto del monto acumulado de las operaciones débito que se realicen en el Depósito Ordinario.
- (iii) Sin perjuicio de lo anterior, si un Depósito Ordinario se mantiene sin saldo durante más de tres (3) meses, la Entidad podrá terminar el Depósito Ordinario, unilateralmente y sin previo aviso, en los términos del artículo 2.1.15.2.2. del Decreto 2555.
- (iv) EL Cliente podrá disponer de sus fondos de conformidad con lo dispuesto en la Sección D del presente Reglamento.

D. CONDICIONES PARA EL RETIRO EN EFECTIVO DE FONDOS.

1. El Cliente tiene la posibilidad de disponer de los fondos del Depósito de Bajo Monto o Depósito Ordinario mediante el retiro de efectivo en las redes de cajeros automáticos y redes de los establecimientos bancarios que tengan convenio con la Entidad, aceptando el pago de las comisiones que generen dichas transacciones y que serán informados por la Entidad a través de la página web de la Entidad. En caso de que nuevos canales sean incluidos para el retiro de efectivo de fondos, la Entidad informará al Cliente al respecto mediante su página web.
2. El Cliente reconoce y autoriza de forma expresa que las comisiones por transacciones informadas por la Entidad y que se le informarán y estarán a disposición de manera permanente

en la página web de la Entidad serán debitadas de los fondos del Depósito de Bajo Monto o Depósito Ordinario.

3. El Cliente se obliga a guardar el secreto y custodiar sus claves, dispositivo móvil y demás elementos transaccionales de autenticación, garantizando que ningún tercero pueda conocerlas ni hacer uso de ellas, por lo que reconocerá frente la Entidad y terceros aquellas transacciones, incluyendo el retiro de fondos, realizados haciendo uso de tales claves y elementos transaccionales, cuando haya comprometido la seguridad de los mismos, perdido su confidencialidad y no haya dado aviso oportuno a la Entidad, así como cuando medie culpa o dolo en su manejo. El Cliente se obliga a diligenciar correctamente los datos y a validar la información que sea requerida por la Entidad antes de aceptar cada transacción, por lo tanto, son de cargo del Cliente las consecuencias por errores originados en la información incorrecta o incompleta que sea entregada por él a la Entidad, salvo que ello fuere imputable a la conducta culposa o dolosa de la Entidad. Sin perjuicio de lo anterior, EL Cliente tendrá siempre la posibilidad de demostrar a la Entidad que cualquier transacción en la que se haya visto perjudicado de cualquier forma no tuvo como causa su propia culpa o dolo.

E. DECLARACIÓN VOLUNTARIA DE ORIGEN DE FONDOS

El Cliente declara que:

- (i) Sus recursos tienen un origen lícito y provienen directamente del desarrollo de su actividad económica y ocupación lícita, los cuales se desarrollan de conformidad al marco legal y normativo colombiano vigente.
- (ii) El Cliente no admitirá que terceros efectúen depósitos a su nombre, con fondos provenientes de otras personas que no tengan un origen lícito.
- (iii) De presentarse cualquier inexactitud en la información suministrada en la vinculación o si se llegara a configurar alguna circunstancia descrita en el numeral segundo de esta declaración, el Cliente autoriza a la Entidad a terminar el presente contrato en los términos de la sección J del presente reglamento.

F. CUMPLIMIENTO NORMAS PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

La Entidad se compromete a dar cumplimiento a las normas de protección al consumidor financiero establecidas en la Ley 1328 de 2009, [en el Título III de la Parte I de la Circular Básica Jurídica expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia](#) y cualquier normatividad aplicable o que la modifique. En caso de incumplimiento de cualquier disposición contenida en la legislación atrás mencionada, el Cliente podrá hacer las reclamaciones correspondientes a la Entidad, en los términos descritos en el literal G de este Reglamento. En la página web se indicarán también los mecanismos para presentar preguntas, quejas o reclamos y se otorgará toda la información del Defensor del Consumidor Financiero.

No obstante, se aclara a los Clientes que las decisiones del Defensor del Consumidor Financiero no tendrán carácter vinculante.

G. RECLAMACIONES POR PARTE DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

En el evento de que los Clientes presenten a la Entidad una reclamación a través [de los canales disponibles para ello](#) (i) por cualquier transferencia electrónica o disposición de recursos realizadas desde o hacia el Depósito de Bajo Monto o Depósito Ordinario, o (ii) en su calidad de consumidor financiero, según sea el caso, la Entidad atenderá la queja del Cliente, en su calidad de consumidor financiero de la misma, dando respuesta en un plazo no mayor a 15 días hábiles, transmitiéndosela al Defensor del Consumidor Financiero si así fue solicitado y dando cumplimiento a las políticas del Sistema de Atención al Consumidor Financiero. Al efecto, la Entidad tiene como deber el de colaborar oportuna y diligentemente con el Defensor del Consumidor Financiero de la Entidad, las autoridades judiciales, administrativas y de supervisión en la recopilación de la información y la obtención de pruebas, en los casos que se requieran.

En relación con transferencias electrónicas realizadas sin contar con autorización, o en las que la orden es errónea, incompleta, imperfecta, indebida, fraudulenta, etcétera, el Cliente autoriza a la Entidad para bloquear el Depósito de Bajo Monto o Depósito Ordinario y reintegrar los dineros al Depósito de Bajo Monto o Depósito Ordinario que sea objeto de investigaciones adelantadas, ya sea directamente por la Entidad o por cualquier autoridad competente, para esclarecer posibles irregularidades en ella presentadas.

Sin perjuicio de lo anterior, el Cliente tendrá siempre la posibilidad de demostrar a la Entidad que la respectiva transacción tuvo un objeto y causa lícitas, y que, por ende, la transacción no debe ser objeto de reversión ni de bloqueo.

H. SEGURO DE DEPÓSITO

Los saldos del Cliente en el Depósito de Bajo Monto y Depósito Ordinario respectivamente se encuentran amparados por el seguro de depósito administrado por el Fondo de Garantías de Instituciones Financieras - FOGAFIN. El Cliente tendrá los derechos previstos en la ley y en las demás normas aplicables en relación con el seguro de depósito anteriormente señalado, con sujeción a los reglamentos que para el efecto disponga FOGAFIN o la entidad que haga sus veces.

I. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CLIENTES

1. Serán derechos de los Clientes bajo este Reglamento, los siguientes:

- (i) Los establecidos bajo la Sección F del Reglamento.
- (ii) Los establecidos bajo la Sección G del Reglamento.
- (iii) Todos los demás establecidos en la normativa aplicable.

2. Serán obligaciones de los Clientes bajo este Reglamento, los siguientes:

- (i) Los establecidos bajo la Sección A del Reglamento.
- (ii) Los establecidos bajo la Sección C del Reglamento.
- (iii) Los establecidos bajo la Sección D del Reglamento.
- (iv) Todos los demás establecidos en la normativa aplicable.
- (v) Informar a la Entidad cuando se presente cualquier cambio en las circunstancias que puedan afectar el estado de residencia fiscal del titular del Depósito de Bajo Monto o Depósito Ordinario, o ante la ocurrencia de hechos o circunstancias que hacen que la información suministrada previamente sea incorrecta, incompleta o desactualizada. Esto deberá ejecutarse dentro de los 30 días calendario siguientes a la fecha cuando se presente el hecho que dio lugar al cambio de circunstancias. Todo ello en cumplimiento de los deberes legales de la Entidad para facilitar el intercambio de información tributaria mencionados en Ley FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act) y CRS (Common Reporting Standard) de la OCDE (Organización de Cooperación y Desarrollo Económico), cuando aplique. También será obligatorio proporcionar entregar a la Entidad diligenciada una Autocertificación de Residencia Fiscal, junto con la evidencia documental que sea solicitada por la Entidad.

J. DISPOSICIONES FINALES

1. El Depósito tendrá una duración indefinida. El Cliente o la Entidad podrán terminar el Depósito en cualquier tiempo a través del medio de notificación indicado por el Cliente al momento de **abrir** el Depósito de Bajo Monto o Depósito Ordinario. La terminación por parte de la Entidad también se podrá dar por las siguientes causas:

- (i) El manejo inadecuado del Depósito de Bajo Monto o Depósito Ordinario o de los medios y canales de los que dispone el Cliente.
- (ii) El incumplimiento de las obligaciones del Cliente.
- (iii) En caso de que el Cliente no suministre o no actualice de manera oportuna la información que requiera la Entidad para el cumplimiento de sus deberes legales, o cuando la Entidad no pueda verificar dicha información.
- (iv) Cuando el Cliente llegare a ser: (a) involucrado en investigaciones frente a lavado de activos, delitos fuente y financiación del terrorismo, delitos contra la fe pública o contra el patrimonio económico; (b) incluido en listas vinculantes para Colombia para el control de lavado de activos y financiación del terrorismo administradas por cualquier autoridad nacional o extranjera, (c) condenado por parte de las autoridades competentes en cualquier tipo de proceso judicial relacionado con la comisión de cualquier hecho punible; y (d) cuando la Entidad tenga indicios de operaciones sospechosas tendientes a ocultar, manejar y/o invertir dineros provenientes de actividades ilícitas.

2. El Cliente declara que conoce y acepta expresamente que los costos, gastos, comisiones, intereses y tarifas que se causan en desarrollo del Depósito de -Bajo Monto o Depósito Ordinario

le han sido y le serán informados oportunamente por la Entidad, de manera previa y en los términos previstos por las normas aplicables para el efecto, mediante la página web que la Entidad disponga para el efecto y que ha tenido la oportunidad de compararlos con los de otras instituciones financieras. En virtud de lo anterior, el Cliente autoriza a la Entidad para que además de los casos legales, debite de los fondos del Depósito de Bajo Monto o Depósito Ordinario cualquier suma que el Cliente adeude directamente a la Entidad, por concepto de cualquier costos, gastos, comisiones, intereses y tarifas que se causan en desarrollo del Depósito de Bajo Monto o Depósito Ordinario y le hayan sido informados oportunamente, o frente a los valores que hayan sido abonados en su Depósito por error o que no le pertenezcan.

3. El Cliente manifiesta lo siguiente:

- (i) Que custodiará todos los elementos transaccionales, incluyendo, sin limitar, los instrumentos de pago, relacionados con el manejo del Depósito de Bajo Monto o Depósitos Ordinarios y que se obliga a cumplir con los protocolos de seguridad de cada servicio y a no interferir en el funcionamiento ni disponer en cualquier forma de los archivos, sistemas, programas, aplicaciones o cualquier otro elemento que la Entidad con carácter exclusivo, reservado o propio de su actividad, utilice, posea o ponga a su disposición a efecto de llevar a cabo la prestación de sus servicios en Internet, o cualquier otra red informática, o desarrollo tecnológico que establezca a futuro.
- (ii) Que no accederá, ni usará, ni dispondrá indebidamente, o sin autorización de la Entidad, de los datos o la información incluida en los mismos programas, archivos, sistemas o aplicaciones.
- (iii) Que dará aviso inmediato a la Entidad a través [de los canales de comunicación disponibles](#) cuando tenga conocimiento de cualquier disposición, uso o acceso, cualquiera que sea su causa, que tenga o hayan tenido el Cliente o terceros, de tales archivos, datos, sistemas, programas aplicaciones o cualquier otro elemento, en los términos anteriormente citados.
- (iv) [Que realizará sus transacciones a través](#) de Internet, página web o aplicación móvil, desde equipos de uso personal o de los cuales tenga control y no desde equipos o conexiones públicos no seguros, ya que declara conocer que la clave y elementos para acceder al servicio se podrían ver comprometidos por violación del deber de custodia a su cargo y se compromete a adoptar las medidas de seguridad que de tiempo en tiempo se establezcan para estos productos y sus aplicativos.
- (v) Que se obliga a cumplir con todas las normas y reglamentos que por la naturaleza de su actividad económica le sea aplicable y esté obligado a cumplir.
- (vi) Que reconoce y acepta que en caso de vulneración de la seguridad y confidencialidad de los elementos para manejar el Depósito de Bajo Monto o Depósito Ordinario, en la que se pruebe el incumplimiento de sus obligaciones, bajo este numeral, y cuando dicho incumplimiento de lugar a la realización de transacciones no autorizadas, asumirá como propias dichas transacciones realizadas, todo de acuerdo con lo estipulado en el presente Reglamento, a menos que ello fuere imputable a la Entidad de manera exclusiva. En el evento en que exista

prueba de la responsabilidad compartida del Cliente y la Entidad, cada parte deberá asumir en su correspondiente proporción las consecuencias por el incumplimiento de las obligaciones a su cargo. Sin perjuicio de lo anterior, el Cliente tendrá siempre la posibilidad de demostrar a la Entidad que cualquier transacción en la que se haya visto perjudicado de cualquier forma no tuvo como causa su propia culpa o dolo.

4. El Cliente reconoce y acepta expresamente que podrá conocer el estado y saldo de su Depósito de Bajo Monto o Depósito Ordinario, en forma permanente, a través de los medios electrónicos puestos a su disposición por la Entidad, razón por la que los extractos recibirán únicamente de manera electrónica.

5. El Cliente mantendrá y aplicará sobre sus transacciones y negocios, la debida diligencia para evitar que sea sujeto de lavado de activos e informará y dará explicaciones sobre las transacciones y el origen de sus fondos. El Cliente se obliga a notificar por escrito a la Entidad, de forma inmediata, cualquier acto o sospecha de corrupción, soborno, lavado de activos o financiación del terrorismo, que se presente o se pudiere presentar en la negociación, celebración o ejecución del presente contrato.

6. El Cliente se obliga a informar oportunamente a la Entidad cualquier cambio de su información, así como a suministrar, mediante el medio físico o electrónico que haya escogido el Cliente al momento de su vinculación, la totalidad de los soportes documentales exigidos y a actualizar dicha información con una periodicidad como mínimo anual en todo de acuerdo con las normas aplicables. No obstante lo anterior, se entiende que en la dirección electrónica suministrada por el Cliente se tendrán por debidamente hechas las notificaciones a que hubiere lugar. Se conviene que ni la Entidad ni el Cliente asumirán responsabilidad por eventos de caso fortuito y/o fuerza mayor.

7. El Cliente entiende y acepta que el ID de dispositivo ("Device ID" o "Unique ID") el cual es un identificador único y anónimo compuesto por una combinación de números y letras que se asocia con un solo dispositivo móvil, sea utilizado por la Entidad con la finalidad de otorgar medidas de seguridad en las transacciones que realice. Adicionalmente, el cliente entiende y acepta que el dispositivo móvil es de uso personal e intransferible por lo cual EL Cliente se obliga a no facilitar el uso del dispositivo móvil a terceras personas y en caso de que lo haga, tal conducta es de su exclusivo riesgo siendo responsable ante LA Entidad y ante terceros por su uso.

8. El Cliente declara que ha leído el presente Reglamento, que la Entidad le ha informado de manera clara y completa las características del Depósito de Bajo Monto o Depósito Ordinario, los procedimientos operativos, sus costos, las herramientas transaccionales y seguridades, los derechos y obligaciones, los riesgos que conlleva la ejecución del presente contrato y el incumplimiento, aceptándolos y obligándose a su cumplimiento. Adicionalmente, El Cliente manifiesta que el contenido del presente documento fue conocido e informado mediante el medio que ha escogido al momento de su vinculación y que está a disposición suya en la página [web](#) de la Entidad.

Cualquier modificación a los términos y condiciones del presente Reglamento deberá ser informada al Cliente a través de la página web de la Entidad.

Cualquier información adicional a la contenida en el presente Reglamento puede ser consultada a través de la página web www.dale.com.co o llamando a los teléfonos (601) 401 01 02 y 323 254 02 01.

REGLAMENTO SERVICIO DE ADQUIRENCIA

Las disposiciones contenidas en el presente reglamento regulan la relación jurídica-comercial que se establece entre Aval Soluciones Digitales S.A ("dale" o la "SEDPE"), Sociedad Especializada en Depósitos y Pagos Electrónicos y la persona que manifiesta su aceptación al presente documento quien se denominará el "COMERCIO").

El COMERCIO declara que el Reglamento del servicio de Adquirencia le ha sido puesto a su disposición previamente por dale! en la página web www.dale.co, así como también toda la información relacionada con las condiciones generales de la operación y las condiciones para la prestación del Servicio, las cuales son aceptadas por el COMERCIO.

El presente Reglamento, surtirá efectos entre las Partes a partir de su aceptación por parte del COMERCIO mediante la aceptación en la casilla correspondiente.

Para una adecuada comprensión de los términos definidos en el presente Reglamento, remitirse a la Sec. 8.6 – Definiciones.

1. ASPECTOS DEL SERVICIO DE ADQUIRENCIA QR ENTRE-CUENTAS

1.1. Objeto del Reglamento

Es el de regular el Servicio de Adquirencia, el cual consiste en:

- a. La habilitación y asignación de un Código QR al COMERCIO o la habilitación de otra tecnología como terminal de acceso incluyendo transferencias con número de celular o a Celulares con Bancos Aval, a través del cual sus Clientes (usuario originador o pagador) podrán ordenar transferencias de dinero a su favor, para pago en el COMERCIO; y
- b. Realizar el abono, en el Depósito Receptor, del valor de las Transacciones realizadas mediante el la lectura y procesamiento del Código QR o la tecnología habilitada al COMERCIO.
- c. La gestión de los ajustes a los que haya lugar derivados de procesos de controversias, devoluciones, reclamaciones y/o ajustes, y notificar al COMERCIO la confirmación o rechazo de las Transacciones.

1.2. Ecosistema del Servicio de Adquirencia

El presente Servicio de Adquirencia solo podrá ser habilitada a favor de los clientes de dale!.

El Código QR habilitado al COMERCIO en desarrollo del presente Servicio de Adquirencia podrá ser leído y procesado por cualquier cliente de las entidades que hacen parte del Grupo Aval o de

cualquier otro banco o entidad que tenga habilitada la funcionalidad para su lectura y esté habilitada en Redeban S.A. ("Redeban").

El COMERCIO contará con otras tecnologías que le permitirán recibir pagos a través de sistemas de pagos de otras entidades como ACH Colombia S.A ("ACH") y Credibanco S.A ("Credibanco").

1.3. Registro y vinculación al Servicio de Adquierecia

El registro y activación del Servicio de Adquierecia, así como la habilitación y la asignación Código QR se realizará a través de la aplicación móvil de dale! o desde la página web de Gou Pagos (<https://goupagos.com.co>) para algunos servicios.

Con la aceptación del presente Reglamento, el COMERCIO autoriza a dale! para gestionar su vinculación y registro ante el Sistema de Pagos de Redeban, la asignación de un código único y la habilitación de un Código QR a su favor. Así mismo dale! podrá vincular el comercio a los servicios de pago de otros sistemas de pago.

En el caso de QR, correrá a cargo de Redeban: La asignación del código único (merchant id) al COMERCIO, y la habilitación y asignación del Código QR a favor del COMERCIO. Los procedimientos y tiempos de respuesta en la asignación de estos elementos al COMERCIO serán aquellos establecidos por Redeban.

Adicionalmente, con la aceptación del presente Reglamento, el COMERCIO autoriza a dale! para gestionar su vinculación y registro ante otros Sistemas de Pagos como ACH, Credibanco o cualquier otro.

1.4. Del Código QR y condiciones del Servicio de Adquierecia

- a. El Código QR habilitado y asignado al COMERCIO será único, personal e intransferible, el cual quedará vinculado al Depósito Receptor del COMERCIO.
- b. El o los Códigos QR estarán asociados al respectivo Depósito Receptor del COMERCIO.
- c. El COMERCIO podrá tener un Código QR físico y otro electrónico, ambos estáticos. No podrá tener más de dos (2) Códigos QR operativos físicos o electrónicos. Así mismo, podrá generar QR dinámico en caso de que el comercio tenga un dispositivo POS con la generación de este QR.
- d. EL COMERCIO no podrá tener otros Códigos QR del presente Servicio de Adquierecia de Redeban con otras entidades que estén habilitadas en dicha entidad. En caso de que tenga habilitado un código con otra entidad, la solicitud del servicio será declinada hasta tanto el Comercio no realice la solicitud ante Redeban directamente.

- e. Los Códigos QR físicos podrán ser impresos y expuestos al público mediante la publicidad o anuncios que implemente el COMERCIO tales como, pero sin limitarse a, folletos, posters, facturas o cualquier otro documento.
 - f. El Código QR podrá ser utilizado por el COMERCIO para Transacciones presenciales y/o No presenciales.
 - g. El Cliente debe ingresar los datos de la Transacción, tales como: valor, concepto y referencia.
 - h. Está prohibido utilizar el Código QR en cualquier dispositivo electrónico cuya seguridad o integridad se haya visto comprometida. Por lo anterior, el COMERCIO será quien asuma cualquier pérdida, daño o gasto en que incurre como resultado de la utilización del Código QR en dispositivos electrónicos cuya seguridad e integridad se haya visto comprometida.
 - i. Con la lectura y procesamiento del Código QR del COMERCIO, se inicia una Transacción que cursará en el Sistema de Pagos. Aprobada, los dineros derivados de la Transacción serán debitados de la cuenta o Depósito del Cliente, que ha leído y procesado el Código QR, y serán abonados en el Depósito Receptor del COMERCIO.
 - j. Los recursos derivados de las Transacciones serán abonados en línea, una vez aprobada la Transacción en los Sistemas de Pagos.
 - k. La Transacción será rechazada en casos en que el Cliente no cuente con recursos suficientes en su cuenta o Depósito para atender el valor de la Transacción, cuando su cuenta o Depósito tenga o recaiga alguna restricción que le impida disponer de su saldo, o cuando la entidad emisora no apruebe la Transacción por cualquier otra causa.
 - l. Los Códigos QR tendrán una vigencia indefinida.
- 1.5. Otras tecnologías y del Servicio de Adquirencia
- a. En el caso de transferencias con el número celular, tales como Transfiya y/o A celulares con Bancos Aval, pueden ser abonados a diferentes entidades financieras en las cuales esté inscrito el cliente y sean receptoras de los abonos realizados bajo el servicio de Adquirencia.
 - b. Los recursos derivados de las Transacciones serán abonados en línea, una vez aprobada la Transacción en los Sistemas de Pagos.
 - c. La Transacción será rechazada en casos en que el Cliente no cuente con recursos suficientes en su cuenta o Depósito para atender el valor de la Transacción, cuando su cuenta o Depósito tenga o recaiga alguna restricción que le impida disponer de su saldo, o cuando la entidad emisora no apruebe la Transacción por cualquier otra causa.

1.6. Disponibilidad del Servicio de Adquirencia

El Servicio de Adquirencia está conformado por un conjunto de soluciones tecnológicas que interconectan sistemas de información e infraestructuras de diferentes actores a través de redes de telecomunicaciones, por lo que pueden ocurrir eventos o circunstancias, internos o externos, que afecten la disponibilidad o norma funcionamiento del Servicio

El funcionamiento y acceso al Servicio de Adquirencia puede afectarse o limitarse por ajustes o mantenimientos en los sistemas o infraestructura en virtud de modificaciones regulatorias, estándares de industria, o procesos de actualización, correcciones y mantenimiento tecnológicos, operativos y administrativos, programados o excepcionales.

dale! informará de las anteriores situaciones a los COMERCIOS tan pronto como conozca de un hecho o circunstancia que puedan afectar o hayan afectado el Servicio de Adquirencia.

1.7. Limitaciones y restricciones al Servicio de Adquirencia

a. Para todos o algunos COMERCIOS, dale! puede:

1. Establecer límites a las Transacciones en cuanto a (i) montos máximos, (ii) periodicidad de órdenes, o (ii) números diarios; y/o
2. Establecer restricciones al Servicio de Adquirencia respecto de (i) actividades restringidas para el Servicio, o (ii) horarios de no procesamiento de Transacciones.

Cualquier restricción al Servicio de Adquirencia estará publicado en la página web de la SEDPE (www.dale.com.co) o en su Reglamento.

b. En cualquier momento, dale! se reserva el derecho de:

1. Establecer o modificar cualquier límite máximo o mínimo al Servicio de Adquirencia;
2. Modificar o interrumpir, temporal o permanentemente, el Servicio de Adquirencia.

dale! no será responsable por cualquier bloqueo, restricción, suspensión, descalificación o terminación del Servicio de Adquirencia, o de los perjuicios que se causen por ello.

1.8. Proveedores de servicios de pago y de tecnologías

En el evento que dale! contrate con otros proveedores de servicios de pago para el desarrollo del Servicio de Adquirencia o cualquiera de las actividades de Adquirencia en favor de los COMERCIOS, dale! informará la identidad de tales proveedores y será responsable por el cumplimiento de las obligaciones derivadas de estos servicios frente a los COMERCIOS.

Para el caso de QR:

Redeban participa como proveedor de servicios de pago de la SEDPE en la instalación, habitación y gestión de los Códigos QR a favor del COMERCIO. Los canales de atención de Redeban son los siguientes: Líneas nacionales 018000122363 – 018000912912– 018000912363

En el evento en que el Cliente, quien lee el Código QR del COMERCIO utilice sus cuentas o depósitos operados por otra entidad que haga parte del Grupo Aval, la Transacción cursará a través del Sistema de Pagos de ACH.

Cuando el Cliente pagué con sus cuentas o depósitos operados por otras entidades financieras (distintas de aquellas del Grupo Aval), esta Transacción será procesada a través del Sistema de Pagos de Redeban.

El funcionamiento del portal de comercios GOU es operado por A Toda Hora S.A. – ATH, por lo que incidentes con la descarga del Código QR en dicho portal, fallas para su ingreso, disponibilidad, restablecimiento de clave de acceso, fallas en el recibo de OTPs y actualización de datos en dicho portal, el COMERCIO debe comunicarse directamente con ATH en los canales de atención correo soportegoupagos@en-contacto.com o a la línea de atención al cliente 601 7432626 – 01 8000 515826 en horario de lunes a viernes 7 a.m. a 10 a.m, sábados y domingos de 8 a.m. a 12 m. y 1:00 p.m. a 5:00 p.m. Si existen incidentes con la descarga o generación del código QR en la aplicación dale!, debe comunicarse directamente con dale! en los canales de atención al cliente 601 401 01 02 o al 323 254 0201

Las reclamaciones e incidentes relacionados con el abono de los recursos dinerarios provenientes de Transacciones deberán ser gestionados con Dale, en los canales de atención de dale! Línea de atención al cliente 601 401 01 02 o al 323 254 0201.

Para otras tecnologías:

Para las reclamaciones y/o incidencias de Transfiya y/o A celulares con Bancos Aval, relacionadas con el abono de los recursos dinerarios provenientes de dichas transacciones en el depósito dale!, deberán ser gestionados con dale!, en los canales de atención al cliente 601 401 01 02 o al 323 254 0201.

Credibanco participa como sistema de pago para las transacciones de A celulares con Bancos Aval. Los canales de atención de Credibanco son los siguientes: Línea nacional 01 8000 975 806. No obstante, en caso de reclamaciones, el cliente deberá comunicarse directamente con dale! al 601 401 01 02 o al 323 254 0201..

ACH participa como sistema de pago en las transacciones de Transfiya. Los canales de atención de ACH son los siguientes: Línea de atención (601) 380 88 90. No obstante, en caso de reclamaciones, el cliente deberá comunicarse directamente con dale! al 601 401 01 02 o al 323 254 0201.

2. COSTOS DEL SERVICIO

2.1. Comisión de Adquirencia y forma de pago

Por la prestación del Servicio de Adquirencia, en especial por la realización del proceso de acreditación o abono en cuenta de documentos de pago derivados de las Transacciones, el COMERCIO se obliga a pagar la Comisión de Adquirencia en favor de dale!, de acuerdo con los parámetros y porcentajes publicados en <https://www.dale.com.co> sección tarifas o en el caso de QR desde el portal <https://goupagos.com.co/cuanto-cuesta> adicionalmente.

El valor de las comisiones se fijará de conformidad con lo informado por dale! en su página web o en <https://goupagos.com.co/cuanto-cuesta> y <https://www.dale.com.co> sección tarifas.

La Comisión de Adquirencia por cada una de las Transacciones realizadas por el COMERCIO será calculada y debitada en línea por dale! del saldo del depósito COMERCIO.

En cualquier caso dale! podrá debitar y/o cargar la Comisión de Adquirencia de cualquier Depósito Electrónico que el COMERCIO tenga en la SEDPE y de ser el caso, dale! podrá proceder al cobro ejecutivo de las mismas, para lo cual prestará mérito ejecutivo el presente Reglamento, junto con los comprobantes contables en poder de dale!.

2.2. Estados de Cuenta

El COMERCIO reconoce y acepta expresamente que podrá conocer el estado y saldo de su Depósito de Bajo Monto o Depósito Ordinario, en forma permanente, a través de los medios electrónicos puestos a su disposición por dale!, razón por la que los extractos recibirán únicamente de manera electrónica. Adicionalmente, podrá acceder a consultar en línea la información transaccional en el portal de comercios gou si ha accedido desde allí. Si el QR fue generado desde la APP dale!, podrá acceder a consultar en línea la información transaccional en su histórico de movimientos.

El COMERCIO se obliga a revisar el estado de cuenta de manera inmediata y a formular por escrito cualquier objeción, a más tardar dentro de los 60 días calendario siguientes a la realización de la Transacción.

En caso de que el COMERCIO guarde silencio, dentro del término aquí señalado, el estado de cuenta se entenderá por aceptado.

2.3. Modificación de los Costos de los Servicios

dale! podrá, en cualquier momento, adicionar o modificar los porcentajes o valores de la Comisión de Adquirencia modificar para su cálculo.

Para tal efecto, dale comunicará al COMERCIO las modificaciones mediante comunicación electrónica dirigida a la última dirección reportada por el COMERCIO en la SEDPE o mediante la publicación de estos ajustes en la página web de dale!.

A partir de la fecha de la comunicación o publicación de las nuevas tarifas, el COMERCIO tendrá quince (15) días calendario para manifestar su desacuerdo con las nuevas tarifas, caso en el cual, el COMERCIO podrá dar por terminado el Servicio de Adquirencia a través de la solicitud realizada en el Contact Center, salvo que las Partes acuerden condiciones especiales distintas. Las Partes entienden y aceptan que el silencio del COMERCIO y la continuación de la ejecución del presente Reglamento durante el plazo aquí señalado será tenido en cuenta como una aceptación tácita de las nuevas tarifas o costos de los servicios del Reglamento.

Los costos y tarifas del presente Reglamento se podrán incrementar por parte de dale!. Los costos y tarifas asociados al Servicio de Adquirencia instrumentalizado por el presente Reglamento se encuentran puestos a disposición de la página de web de dale! <https://www.dale.com.co> y en www.goupagos.com.co/cuanto-cuesta para su consulta.

3. OBLIGACIONES DE LAS PARTES

3.1. Obligaciones del COMERCIO:

Son obligaciones a cargo del COMERCIO:

- a. Respetar y salvaguardar los derechos, propiedad, titularidad, beneficios y cualquier otra prerrogativa existente de propiedad industrial o intelectual sobre los elementos y componentes del Servicio de Adquirencia, sea de titularidad de dale!, de los Sistemas de Pago, proveedores de servicios de pago o de terceros licenciantes.
- b. Utilizar el Servicio de Adquirencia para realizar operaciones o actividades lícitas, ajustadas a la realidad económica.
- c. Abstenerse de realizar Transacciones irreales, o con características que no se ajusten a la realidad económica, o utilizar el Servicio de Adquirencia o sus mecanismos de reversiones y contracargos de forma defraudatoria en perjuicio de dale! o de terceros.
- d. Cumplir con el reglamento del Depósito Receptor que tenga constituido en la SEDPE.
- e. Custodiar, administrar, utilizar y mantener de manera segura y confidencial las credenciales de autenticación, identificación y seguridad definidas para utilizar el el Servicio de Adquirencia.
- f. Custodiar adecuadamente el Código QR y prevenir su adulteración o modificación no autorizada.

- g. Cobrar los mismos precios ofrecidos al público en general para ventas de contado (mediante el empleo de efectivo), sin recargo alguno de porcentajes, costos de transacción o similares, sobre los bienes o servicios que sean ofrecidos por el COMERCIO. En consecuencia, los descuentos, incluyendo precios de promoción, apertura, remate, oferta y cualquier otra modalidad o precio especial que ofrezca el COMERCIO a sus clientes, serán los mismos aplicables tanto para los que paguen en efectivo, como para los que paguen mediante la lectura y procesamiento del Código QR o mediante otras tecnologías de transferencias de recursos.
- h. Conservar, para todas las Transacciones realizadas, la más estricta confidencialidad con la información de las Transacciones que sean objeto de procesamiento, así como frente a la información a la que llegare a tener acceso con ocasión del Servicio de Adquirencia.
- i. Prestar toda su colaboración y a remitir oportunamente la información y documentación a las entidades emisoras de la Transacción, a dale! y/o a los Sistemas de Pagos, en los correspondientes plazos requeridos por éstas, acerca de los documentos y registros que se lleguen a requerir a fin de atender eventuales reclamos, aclarar situaciones o para dar respuesta a las autoridades competentes sobre cualquiera de las Transacciones realizadas en el COMERCIO.

En el evento en que no se señale un plazo en el cual el COMERCIO deberá remitir la información, se entenderá que ésta deberá remitirse dentro de los 10 días calendario siguientes a la fecha del requerimiento. La solicitud de información y documentación no solo se limitará a las Transacciones que realice el COMERCIO, sino que también podrá solicitársele información o documentación sobre la operación de venta o prestación de servicio de la respectiva Transacción, la actividad económica del COMERCIO, así como cualquier otra información o documentación que requiera dale! para confirmar la realidad y autenticidad de las Transacciones.

- j. Actualizar su información al menos una vez al año, o cuando sea requerido por dale!, a través de los medios dispuestos para tal fin.
- k. Responder económicamente por las reclamaciones o contracargos de todas las Transacciones que realice el COMERCIO en desarrollo del Servicio de Adquirencia.
- l. Notificar a dale!, de forma inmediata, cualquier sospecha, hecho o circunstancia en las que:
(i) el dispositivo electrónico que utiliza para acceder al Servicio de Adquirencia se ha perdido, extraviado, robado o manipulado; (ii) terceras personas no autorizadas por el COMERCIO tienen conocimiento de las credenciales autenticación, identificación y seguridad del Servicio de Adquirencia; (iii) Ha habido acceso no autorizado al Depósito, códigos de seguridad, aplicación móvil o equipo electrónico con el que se utiliza para acceder al Servicio de Adquirencia; (iv) notificar a dale! cualquier adulteración que identifique sobre el Código QR .

- m. Con el objetivo de evitar o disminuir posibles reclamaciones por valores erróneos, el COMERCIO debe velar por correcta digitación o diligenciamiento del monto acordado al momento de realizar la transacción por parte del Cliente.

3.2. Obligaciones de la SEDPE:

Son obligaciones a cargo de dale!:

- a. Comunicar, disponer e intercambiar de forma electrónica, la información de las Transacciones al o los respectivos Sistemas de Pagos para su procesamiento.
- b. Abonar en el Depósito Receptor el valor de todas las Transacciones que realice el COMERCIO, debitando el valor de la Comisión de Adquirencia y el valor de los rubros o conceptos que deban deducirse en cumplimiento de las disposiciones legales vigentes.

4. PROCEDIMIENTOS ESPECIALES

4.1. Reclamos, Reversiones, Devoluciones y/o ajustes

En los casos que se presenten reclamos, solicitudes de reversión o contracargos, por parte de los Clientes por productos o servicios no recibidos, el COMERCIO deberá aportar los documentos o soportes que demuestren que el COMERCIO entregó el bien o servicio dentro en las condiciones pactadas. Estos documentos o soportes deben remitirse a la SEDPE en el plazo que ella indique.

En caso de que el COMERCIO no remita tales documentos o no demuestre de forma siquiera sumaria, la realidad o autenticidad de las operaciones o negocios que correspondan a la Transacción, dale! realizará el débito del valor correspondiente a dicha Transacción de su Depósito Receptor para ser reestablecido al Cliente. En caso de no contar con recursos suficientes, se obliga a reintegrar la cuantía de la respectiva Transacción.

El COMERCIO se hace responsable de cualquier reclamación por Transacciones desconocidas u objetadas por el Cliente de acuerdo con las reglas previstas en el Sistema de Pagos.

El COMERCIO declara que conoce y acepta los contracargos y todas las causales de devolución de las Transacciones definidas por el Sistema de Pagos correspondiente.

4.2. Devoluciones

El COMERCIO deberá y aceptar todas las causales de devolución de las Transacciones aplicables por Ley.

En estos casos, el Sistema de Pago rechazará las Transacciones, absteniéndose de dar la orden de pago a la entidad emisora, e informará de forma automatizada de lo anterior al COMERCIO para que gestione el recaudo del valor de la Transacción (precio de venta o servicio) de forma directa con el Cliente.

4.3. Bloqueo de las Transacciones

El COMERCIO acepta y autoriza a dale! para tomar las medidas preventivas que considere pertinentes cuando dale! u otra institución autorizada por ella o el Sistema de Pagos respectivo, los reportes de los sistemas de alertas de Transacciones o de la investigación de fraude que adelante, se pueda prever, considerar o concluir:

- a. El uso fraudulento o no autorizado del Servicio de Adquirencia o del Código QR habilitado al COMERCIO para el Servicio de Adquirencia o cualquier tecnología para recibir transferencias, o
- b. La eventual ocurrencia de conductas que ameriten investigaciones por parte de las autoridades y/o por dale!, en desarrollo de su deber legal de debida diligencia y de prevención de actividades delictivas, lavado de activos, financiación del terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva y cooperación con las autoridades.
- c. Que el COMERCIO está realizando Transacciones cuyas características puedan circunscribirse razonablemente en el perfil o presupuestos de posibles Transacciones fraudulentas o inusuales, o
- d. Que el COMERCIO está realizando Transacciones que no se ajusten a su perfil transaccional.

El COMERCIO acepta que se adelanten las investigaciones a que haya lugar y se tomen las medidas preventivas que dale! considere necesarias y las que conforme los reglamentos de los Sistemas de Pagos le sean exigibles a la SEDPE, tales como: bloqueos temporales o desafiliación al Servicio de Adquirencia, capacitaciones, el bloqueo de los recursos o sumas dinerarias en el canje, la reversión de Transacciones o el débito precautelativo de los recursos del Depósito Receptor hasta por el monto de la cuantía de las Transacciones objeto de alerta o sospecha.

Las sumas reversadas, debitadas o bloqueadas en canje, según el caso, se mantendrán en una cuenta contable de dale! hasta que culmine la investigación tendiente a confirmar la realidad y validez de tales Transacciones y/o transcurra el término para que la entidad emisora pueda tramitar el repudio de la Transacción realizado por parte del Cliente, según los reglamentos del respectivo Sistema de Pagos. En caso de no presentarse un repudio oportuno por parte del Cliente, los montos previamente debitados por la SEDPE serán objeto de abono definitivo a favor del COMERCIO, salvo en el evento en que la investigación arroje la ocurrencia de una conducta culposa o dolosa por parte del COMERCIO, sus empleados, contratistas y/o dependientes. En cualquier evento, el COMERCIO reconoce y acepta que no habrá lugar al pago de intereses ni al reconocimiento de suma indemnizatoria alguna por razón de la ejecución de alguna de las medidas aquí señaladas.

En caso de confirmarse el fraude, el repudio o desconocimiento de la Transacción por parte del Cliente, su valor deberá ser asumido por el COMERCIO.

4.4. Bloqueo y Suspensión del Servicio de Adquirencia

dale! podrá bloquear o suspender el Servicio de Adquirencia al COMERCIO cuando se presente cualquiera de las siguientes causales:

- a. Cuando dale! advierta que el COMERCIO realizó, de forma deliberada o con su conocimiento y permiso, Transacciones con información o equipos móviles robados, extraviados, adulterados o saboteados.
- b. Ante la inhabilidad para ejercer actividades comerciales o muerte del COMERCIO, según sea el caso;
- c. Cuando dale! advierta que el Servicio de Adquirencia está siendo utilizado por el COMERCIO con fines ilícitos o defraudatorios en perjuicio de dale! o de terceros, o porque el COMERCIO utilice o haya utilizado el Servicio de Adquirencia para realizar, participar o favorecer actividades fraudulentas.
- d. Porque dale! compruebe que el COMERCIO suministró información inexacta, irregular o falsa para la apertura del Depósito o su registro y vinculación al Servicio de Adquirencia;
- e. Por la terminación del Depósito Receptor.
- f. Por solicitud expresa de Redeban, ACH, Credibanco o de otros sistemas de pago.
- g. Por el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones a cargo de COMERCIO, establecidas en el presente Reglamento.
- h. Por el manejo inadecuado del Depósito de Bajo Monto o Depósito Ordinario o de los medios y canales de que dispone el COMERCIO;
- i. En caso de que el COMERCIO no suministre o no actualice de manera oportuna la información que requiera la dale! para el cumplimiento de sus deberes legales, o cuando dale! no pueda verificar dicha información;
- j. Cuando el COMERCIO llegare a ser: (i) involucrado en investigaciones frente a lavados de activos, sus delitos fuente y financiación del terrorismo, delitos contra la fe pública o contra el patrimonio económico; (ii) incluido en listas vinculantes para Colombia para el control de lavado de activos y financiación del terrorismo administradas por cualquier autoridad nacional o extranjera o, (iii) condenado por parte de las autoridades competentes en cualquier tipo de proceso judicial relacionado con la comisión de cualquier hecho punible; y (iv) cuando la dale! tenga indicios de operaciones sospechosas tendientes a ocultar, manejar y/o invertir dineros provenientes de actividades ilícitas.

5. AUTORIZACIONES

5.1. Autorización de débito

El COMERCIO autoriza a dale! para cargar o debitar del Depósito Receptor el valor de cualquier Transacción que no cuente con número de autorización asignado por el Sistema de Pagos, o que carezca de la correspondiente autorización o que no reúna los demás requisitos exigidos por el Sistema de Pagos o que se encuentre en discusión o haya sido objeto de contracargo, reversión o repudio.

El COMERCIO entiende y acepta que el débito y/o cargo se realizará contra la simple solicitud escrita, electrónica o por cualquier otro medio, realizado por Redeban, Credibanco, ACH, cualquier otro sistema de pagos o por cualquier otra entidad financiera del Grupo Aval.

El COMERCIO autoriza expresamente a dale! para debitar de cualquier Depósito que posea en dale! o cualquier cuenta corriente, de ahorro o cualquier otra cuenta, depósito o suma que individual, conjunta o alternativamente posea en cualquier otra entidad financiera del Grupo Aval, así como para cargar contra cualquier cupo de crédito que tenga en cualquier otra entidad financiera del Grupo Aval, cualquier suma que llegare a adeudar COMERCIO directa o indirectamente a dale!, por cualquier concepto y de cualquier naturaleza derivada de los servicios efectivamente prestados por dale!, o frente a los valores que hayan sido abonados o acreditados a los Depósitos del COMERCIO por error, por tratarse de Transacciones fraudulentas o no reconocidas por los Clientes, o porque se traten de recurso que no le pertenezcan al COMERCIO.

dale! no asume responsabilidad alguna en caso de que la solicitud de débito y/o crédito realizado por el Sistema de Pagos corresponda a irregularidades presentadas en el o los procesos automáticos enrutamiento, canje y compensación de las Transacciones, por lo que cualquier reclamación por la realización de dichos débitos debe ser dirigida directamente al correspondiente Sistema de Pagos.

5.2. Autorización de tratamiento de datos personales

dale! tratará los datos personales del COMERCIOS para las siguientes finales:

- a. Para realizar la vinculación del COMERCIO ante el Sistema de Pagos de Redeban, ACH, Credibanco o cualquier otro
- b. Para procesar las Transacciones y realizar las gestiones de reversión, contracargos y disputas de las Transacciones ante los Sistemas de Pago.
- c. Enviar mensajes y comunicaciones, a través de SMS, mensajes de texto, correos electrónicos para entregar información relacionada con el Servicio de Adquierecia y/o confirmación o rechazo de las Transacciones

- d. Consultar y verificar los datos e información del COMERCIO ante las autoridades de consulta de base de datos u operadores de información y riesgo, o ante cualquier otra entidad que maneje o administre bases de datos o los fines legalmente definidos para este tipo de entidades.
- e. Realizar reportes de datos positivos y/o negativos ante centrales y operadores de información crediticia, sobre el cumplimiento del COMERCIO de sus obligaciones en el Servicio de Adquierecia.

En adición y en complemento de las autorizaciones de tratamiento de datos previamente otorgadas, el COMERCIO autoriza a dale! compartir, a título de transferencia o transmisión, sus datos personales a Redeban, Credibanco, ACH o cualquier otro Sistema de Pagos para que pueda recolectar, almacenar, y procesar sus datos en el directorio Multialias, y demás sistemas o bases de datos para la vinculación y afiliación al Sistema de Pago; para la prestación del Servicio de Adquierecia; para la asignación de su código único de comercio (merchant ID); para la habilitación, asignación y entrega del Código QR o cualquier otra tecnología para el Servicio de Adquierecia; y para gestionar las solicitudes de reversión, contracargo y disputas de las Transacciones.

6. RESPONSABILIDADES DE LAS PARTES

6.1. Responsabilidad del COMERCIO

El COMERCIO responderá por el normal funcionamiento del Servicio de Adquierecia habilitado por dale!, asumiendo la total responsabilidad por irregularidades que puedan cometer sus empleados, dependientes, factores, representantes o socios en la operación normal de giro ordinario de los negocios o actividad económica.

Es obligación del COMERCIO cumplir con las disposiciones legales aplicables a relaciones de consumo que hayan surgido con ocasión de las Transacciones realizadas en el COMERCIO. En desarrollo de los derechos del consumidor, el COMERCIO dará información suficiente al Cliente acerca de las condiciones de la Transacción y entrega de los bienes y servicios respectivos, políticas de cambio y devolución de mercancía. Es responsabilidad única del COMERCIO los reclamos y quejas que se presenten por Transacciones con los Clientes en cuanto a la calidad, precios o condiciones de sus mercancías o servicios o el ejercicio del derecho de retracto, frente a lo cual, en cualquier caso, el COMERCIO responderá económicamente por tales reclamaciones de consumo y/o saldrá a la defensa y mantendrá indemne a dale!.

Las Transacciones podrán ser objeto de reversión en los términos de la Ley Aplicable en especial el Decreto 587 de 2016. De la misma forma, cualquier Cliente que efectúe pagos s, podrá ejercer el derecho de retracto ante el COMERCIO en los eventos previstos en la Ley Aplicable, todo lo cual estará sujeto a la disponibilidad de fondos del COMERCIO.

Es responsabilidad del COMERCIO diligenciar debidamente los valores o bases exigidos por la ley tributaria para el cálculo de impuestos, retenciones o devoluciones. El COMERCIO asume la

responsabilidad patrimonial frente a la DIAN o autoridad tributaria correspondiente por la exactitud y correcta liquidación y reporte del impuesto o base correspondiente, manteniendo libre a dale! y al Sistema de Pagos de la responsabilidad que les quepa por reportar el impuesto, practicar la retención correspondiente o calcular las devoluciones a que haya lugar sobre valores o bases que por dicha causa no reflejen adecuadamente el monto del impuesto, retención o devolución respectiva.

Es responsabilidad del COMERCIO el uso y acceso a los canales financieros de dale! con sus credenciales de autenticación, identificación y seguridad para el uso del Servicio de Adquirencia así como el Código QR específico del comercio o cualquier otra tecnología para habilitar transferencias. Todas las Transacciones que se hayan realizado en incumplimiento de este deber, son y serán responsabilidad exclusiva del Cliente.

El COMERCIO será responsable económicamente por todas las Transacciones calificadas como fraudulentas por dale! o por un tercero especializado autorizado por la SEDPE, o violatorias de este Reglamento. El COMERCIO se abstendrá de presentar a los Sistemas de Pago Transacciones que sabe o debió haber sabido que eran fraudulentas o no autorizadas por el Cliente. En el evento que se traten de Transacciones calificadas como fraudulentas que se hayan realizado en divisas o monedas extranjeras, el COMERCIO asumirá el valor total del contracargo con independencia si este valor es mayor al importe de la respectiva Transacción que resulte como fraudulenta, con ocasión de la variación de la tasa representativa del mercado (TRM) entre la fecha de la Transacción y la fecha del contracargo.

6.2. Responsabilidad de dale!

dale! no asume responsabilidad en caso de deficiencias en el servicio de Adquirencia originadas por fallas en los sistemas de comunicación, en los equipos de computación, en el fluido eléctrico de dale!, por actos de fuerza mayor tales como cierres o bloqueos de las instalaciones por huelga, paro, conmoción civil, acciones de autoridad o de movimientos subversivos. dale! se compromete a realizar el proceso de recaudos en el menor tiempo posible, después de resuelto el inconveniente.

Por la prestación del servicio de Adquirencia, dale! no adquiere responsabilidad frente al COMERCIO por el pago efectivo de los comprobantes de las Transacciones objeto de consignación, ya que la obligación de dale! se limita a recaudar, poner a disposición y abonar a favor del COMERCIO el importe de las Transacciones en el Depósito Receptor del COMERCIO. Nada en lo establecido en el presente Reglamento se entenderá en el sentido en que dale!:

- a. Es o sea parte en las Transacciones realizadas por los COMERCIOS; y/o
- b. Garantice, avale o asegure el pago del precio de la venta o servicio que haya realizado el COMERCIO.

Lo anterior teniendo en cuenta que las órdenes de pago o transferencia de fondos que se realicen y procesen para cada una de las Transacciones pueden ser objeto de reversiones o contracargos formulados por los respectivos Clientes, entidades emisoras de tales pagos, o por los Sistemas de

Pago, así como los recursos resultantes pueden ser bloqueados, retenidos o ser sometidos a cualquier medida precautelativa que la SEDPE considere razonable de conformidad con lo establecido en el Reglamento, cuando se advierta que la Transacción reviste características de posible fraude, sospechosas o que no correspondan al perfil transaccional del COMERCIO.

dale! no tiene ni tendrá vínculo sustancial con los negocios o actos jurídicos que subyacen a las Transacciones que se procesen en desarrollo del Servicio de Adquirencia. Así mismo dale! no asume responsabilidad alguna frente al COMERCIO y/o los Clientes, por actos fraudulentos o no acordes a la realidad realizados por el COMERCIO en el Servicio de Adquirencia.

En ningún caso dale! será responsable por daños indirectos, lucro cesante, incidentales o potenciales, conforme a la legislación colombiana.

6.3. Indemnidad

El COMERCIO mantendrá indemne a dale! frente a cualquier daño, pérdida, acción, sanción, multa, requerimiento, etc. del que sea sujeto como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente Reglamento.

7. VIGENCIA Y TERMINACIÓN

7.1. Duración

El presente Servicio de Adquirencia tendrá una vigencia indefinida y podrá ser terminado por cualquiera de las Partes, en cualquier momento. La terminación por parte de dale! será realizada mediante el envío de una comunicación electrónica dirigida a la dirección que tenga registrada el COMERCIO, con una antelación de 30 días calendario a la fecha de terminación del Reglamento.

La terminación del Servicio de Adquirencia por parte del COMERCIO podrá ser realizada sin justa causa en cualquier momento y sin previo aviso, mediante la remisión de una comunicación escrita dirigida a los canales que Redeban designe para lo cual deberá comunicarse a la línea de atención al cliente de Redeban.

7.2. Causales de Terminación del Servicio de Adquirencia

Este Reglamento se dará por terminado el día en que ocurra cualquiera de las siguientes causales:

- a. Por la terminación del contrato de depósito que aplica al Depósito Receptor del COMERCIO.
- b. En caso de que dale! renuncie a su condición de procesador adquirente y/o pagador frente a los Sistemas de Pagos, por lo que cesará toda obligación para la SEDPE de procesar las Transacciones a favor del COMERCIO.
- c. Por inclusión del COMERCIO, sus directores o administradores como sospechosos, socios o responsables de actividades de lavado de activos en los listados de la OFAC o ONU o en

reportes de autoridades locales, extranjeras o internacionales competentes o por la iniciación en su contra de procesos legales por lavado de activos o delitos conexos o vinculados, o por la iniciación en su contra de procesos de extinción de dominio.

- d. Cuando el procedimiento de investigación realizado por una entidad especializada concluya que el COMERCIO ha incumplido con las obligaciones derivadas del presente Reglamento y/o de los reglamentos de los Sistemas de pagos.
- e. Por presentarse situaciones de Transacciones realizadas por el COMERCIO, que concluidas las investigaciones respectivas, se haya verificado que son fraudulentas, inusuales, no reconocidas o repudiadas por los Clientes.

7.3. Efectos de la Terminación del Servicio de Adquirencia

Con ocasión a la terminación del Servicio de Adquirencia, por cualquiera de sus causas, los Códigos QR habilitados y asignados al COMERCIO serán deshabilitados y dale! estará exento de continuar procesando cualquier otra Transacción que se inicie después de terminado el Servicio.

8. MISCELANEOS

8.1. Cesión

El COMERCIO no podrá ceder o transferir a terceros derechos u obligaciones derivados de la ejecución del Reglamento en favor de terceros, salvo en los casos en que medie autorización expresa y escrita de dale!. La SEDPE por su parte podrá ceder preséntela prestación del Servicio a otra entidad financiera que realice actividades de adquirencia, sin que para ello se requiera el consentimiento del COMERCIO.

8.2. Modificaciones al Reglamento

Las cláusulas y condiciones del Reglamento y del Manual de Procedimientos podrán ser modificadas en cualquier momento por dale!, previa notificación a través de la página web o por escrito a la dirección que el COMERCIO tuviere registrada, con 30 días calendario de antelación a la fecha de hacerse efectiva. Si notificada la modificación el COMERCIO no manifiesta su voluntad de terminar el Servicio y continúa realizando Transacciones, se entenderán aceptadas tácitamente las modificaciones introducidas.

Las cláusulas establecidas en el presente Reglamento tienen carácter de independientes, por lo cual la nulidad o anulabilidad de alguna de ellas no acarreará la nulidad o anulabilidad del resto del Reglamento; en la medida que no afecten de manera esencial el contenido del mismo.

8.3. Jurisdicción y Ley Aplicable

El Servicio se regirá por la Ley colombiana. Cualquier diferencia o conflicto derivado de la ejecución del presente Reglamento podrá resolverse directamente entre las Partes a través del mecanismo de conciliación extrajudicial, el cual se adelantará en el Centro de Arbitraje y Conciliación de la

Cámara de COMERCIO de Bogotá. Los conflictos que no puedan resolverse entre las Partes serán resueltos por la justicia ordinaria.

Para todos los efectos legales, el domicilio contractual del presente Reglamento será la ciudad de Bogotá D.C.

Las Partes entienden y aceptan que el Servicio de Adquirencia es prestado por dale! para el desarrollo de la actividad económica del COMERCIO.

8.4. Impuestos

Todos los impuestos serán asumidos en cada caso por la Parte que, de acuerdo con el régimen tributario vigente, tenga la calidad de sujeto pasivo.

8.5. Notificaciones.

Las notificaciones, comunicaciones o requerimientos que deban efectuarse las Partes para efectos del presente Reglamento se harán por escrito a las direcciones electrónicas y/o físicas informadas por el COMERCIO a dale!, y a falta de estas, las que se encuentren inscritas o el registro mercantil o cualquier otro registro público.

En el caso que el COMERCIO quiera notificar a dale! se podrá comunicar a la línea de atención al cliente de dale!.

Los correos electrónicos se entenderán entregados cuando sean remitidos a la dirección electrónica señalada en la presente Sección y: (i) sea confirmado el recibido del mensaje electrónico por parte del receptor; o (ii) cuando ocurrido el día calendario siguiente a la fecha y hora de su envío, el iniciador del mensaje no haya recibido una respuesta del proveedor de correos electrónicos acerca de la no entrega o rechazo del mensaje de datos por parte del receptor o destinatario de la comunicación. Las comunicaciones físicas se entenderán recibidas al día hábil siguiente a la fecha de su radicación.

Las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes que formule el COMERCIO a dale! en relación con el Servicio de Adquirencia serán atendidas en los plazos establecidos en la normatividad colombiana.

8.6. Definiciones

Los términos utilizados en este Reglamento o en sus Adendas y Anexos, tanto en singular como en plural, tendrán el significado que se les asigna en la presente Sección. Los términos que no estén expresamente definidos se deberán entender en el sentido corriente y usual que ellos tienen en el lenguaje técnico correspondiente, o en el natural y obvio según el uso general de los mismos.

“Comisión de Adquirencia”: Significa el porcentaje o valor, calculado y liquidado sobre la cuantía de la Transacción, el cual se deduce del importe o valor de la Transacción como remuneración a favor de la SEDPE por la prestación del Servicios de Adquirencia.

“Cliente”: Significa toda persona natural o jurídica, que tenga la calidad de consumidor o no, en los términos de la Ley 1480 de 2011, que realice una Transacción en el COMERCIO.

“Código QR”: Significa un código de barras bidimensional con forma cuadrada, de lectura fácil y de respuesta rápida, que tiene la capacidad de almacenar datos codificados que luego de ser escaneado por el Cliente genera la transferencia de recursos con cargo al depósito o cuenta bancaria del Cliente y a favor del Depósito Receptor del COMERCIO.

“Depósito”: Significa el producto financiero constituido por el COMERCIO en la SEDPE, el cual se encuentra regulado por el Reglamento de depósito electrónico, en los términos del Decreto 2555 de 2010, el cual se encuentra abierto y activo en la SEDPE.

“Depósito Receptor”: Significa el Depósito constituido en la SEDPE de titularidad del COMERCIO, sobre el cual se realizará el abono del importe de la o las Transacciones menos el valor de la Comisión de Adquirencia y demás descuentos aplicables.

“Servicio de Adquirencia”: Significa el servicio de pagos con QR Entre-Cuentas que dale! presta en favor del COMERCIO para el desarrollo de las actividades económicas del COMERCIO. Dicho servicio se regula mediante el presente Reglamento.

“Sistema de Pagos” Significa el o los Sistemas de Pago de Bajo Valor que operan para procesar las Transacciones. Puede ser ACH, Credibanco, Redeban o cualquier otro, según el producto financiero empleado por el Cliente para el cumplimiento de la respectiva Transacción.

“Transacciones”: Significan las operaciones, en las cuales se emplean la transferencia de recursos entre las cuentas del Cliente a favor del COMERCIO, como medio electrónico de pago. Estas transferencias de recursos inician con la lectura, escaneo y procesamiento del Código QR del COMERCIO o con otras tecnologías como el número de celular.

“A celulares con Bancos Aval” Es un mecanismo de transferencia de recursos dinerarios de una entidad de Grupo Aval a otra mediante el número de celular.

Tecnologías: Número de celular o cualquier otra tecnología de acceso que habilite la recepción de recursos de parte del Comercio.