

## **REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ADQUIRENCIA DE VENTA NO PRESENTE - TECNIPAGOS S.A.**

Las disposiciones contenidas en el presente reglamento regulan la relación jurídica-comercial que se origina entre Tecnipagos S.A (“Tecnipagos” o la “SEDPE”), Sociedad Especializada en Depósitos y Pagos Electrónicos, identificada con el NIT No. 901.119.606-4, con domicilio en la ciudad Bogotá; y la persona que manifiesta su aceptación al presente documento (quien se denominará el “COMERCIO”), quien se identifica conforme los datos suministrados a y que reposan en Tecnipagos.

El COMERCIO declara que el Reglamento del servicio de Adquirencia de Venta No Presente le ha sido puesto a su disposición previamente por Tecnipagos en la página web [www.ding.com.co](http://www.ding.com.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.

Tecnipagos y el COMERCIO, se denominarán individualmente como la “Parte” y conjuntamente como las “Partes”.

Las Partes han convenido celebrar un contrato por medio del cual Tecnipagos suministra el servicio de adquirencia al COMERCIO que ha solicitado, de forma previa, libre y espontánea dicho servicio, el cual se regulará mediante el presente reglamento (“Reglamento”), previas las siguientes:

### **CONSIDERACIONES**

1. Que el COMERCIO ha celebrado con Tecnipagos un contrato de Depósito Electrónico.
2. Que el COMERCIO ha solicitado a la SEDPE la afiliación a los Sistemas de Pago para aceptar Tarjetas o medios de pago electrónicos en las Transacciones que realiza dentro del giro ordinario de sus negocios o actividad económica de forma electrónica., y se ha obligado a aceptar las Tarjetas de los Sistemas o Franquicias a las cuales está afiliado Tecnipagos.
3. Que Tecnipagos cuenta con las autorizaciones pertinentes, de parte de las Franquicias y/o Sistemas de Pagos, para actuar como adquirente de las Transacciones de Venta que se realicen con las Tarjetas de las Franquicias o de los Sistemas de Pago.

### **Artículo 1. ASPECTOS PRELIMINARES**

#### **Sección 1.1 Eficacia Jurídica del Reglamento**

El presente Reglamento, surtirá efectos a partir de la aceptación del mismo por parte del COMERCIO.

#### **Sección 1.2 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.



**“Adquirencia”**: Significa, dentro del procedimiento complejo de pagos con Tarjetas o medios electrónicos, el acto de abonar el importe de la o las Transacciones de Venta No Presente en el Depósito Designado del COMERCIO.

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

**“Depósito Electrónico” o “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 Designado”**: Significa el Depósito Electrónico abierto en la SEDPE de titularidad del COMERCIO, en el cual Tecnipagos realizará el abono del importe de la o las Transacciones de VNP realizadas en el COMERCIO, menos el valor de la Comisión de Adquirencia.

**“Franquicias”**: Significan las marcas de Tarjetas Visa, Mastercard o American Express, entre otras.

**“Herramientas de Venta No Presente” o las “Herramientas”**: Significan los mecanismos provistos y soportados por CREDIBANCO que se refiere la Sec. Sección 1.5 del presente Reglamento.

**“Jornada de Compensación”**: Significa el proceso automatizado que realizan diariamente la entidad emisora del pago y la SEDPE (como entidad adquirente), en el cual, con base en la información suministrada por los Sistemas de Pagos, a través de una cámara de compensación o de forma bilateral, el emisor y Tecnipagos cortan y cruzan cuentas acerca de la cuantía de las Transacciones de Venta (presente y no presente) que se adeudan mutuamente.

**“Medios de Pago”**: Significa la utilización de Tarjetas o cualquier otro instrumento de pago virtual franquiciado o no franquiciado, habilitado para realizar, en favor de los COMERCIOS, el pago electrónico del precio correspondiente a los bienes y servicios a entregar en venta.

**“Servicio” o “Servicio de Adquirencia”**: Significa el servicio que Tecnipagos ofrece y 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” o “Sistemas”**: Significa el o los Sistemas de Pago de Bajo Valor que operan en Colombia o en el exterior, afiliados a una, varias o todas las Franquicias para procesar las Transacciones.

**“Transacciones de Venta No Presente” o “Transacciones de VNP”**: Significan las operaciones de compraventa de bienes o servicios realizados por COMERCIO mediante modelos de comercio electrónico o ventas a distancia en las que los Clientes no interactúan



de forma física o presencial en los establecimientos o lugares de atención física del COMERCIO, para las cuales se dispone, como medio de pago, Medios de Pagos electrónicos.

### **Sección 1.3 Objeto**

El objeto del Reglamento es el de establecer los términos y condiciones que regulan el servicio de Adquirencia, el cual consiste en el abono, en el Depósito Designado del valor de las Transacciones de Venta No Presente realizadas en el COMERCIO, las cuales hayan utilizado Tarjetas o instrumentos de pagos electrónicos como forma de pago de tales Transacciones.

### **Sección 1.4 Alcance del servicio de Adquirencia**

De acuerdo con lo establecido en el Art. 2.174.1.1.1 del Decreto 2555 de 2010 el Servicio de Adquirencia prestado por Tecnipagos, que regula el presente Reglamento, implica el desarrollo de la actividad de abonar al COMERCIO o al agregador, los recursos de las ventas realizadas a través de las tecnologías de acceso para venta no presente suministradas por la SEDPE o por terceros proveedores de servicios de pago, así como gestionar los ajustes a los que haya lugar derivados de un proceso de controversias, devoluciones, reclamaciones o contracargos y notificar al COMERCIO la confirmación o rechazo de las órdenes de pago o transferencia de fondos que subyacen a las Transacciones de VNP.

**Parágrafo Primero.** En desarrollo del Servicio de Adquirencia y dependiendo si los dispositivos de acceso para venta no presente son o no de propiedad de Tecnipagos, la SEDPE también podrá realizar las siguientes actividades: (i) Vincular al COMERCIO al o los Sistemas de Pago; (ii) Suministrar al COMERCIO tecnologías de acceso que permitan el uso de Medios de Pago; y/o (iii) tramitar, ante los Sistemas de Pago, órdenes de pago o transferencia de fondos iniciadas a través de los dispositivos de acceso empleados por el COMERCIO en las Transacciones de Venta No Presente.

En el evento que Tecnipagos contrate con proveedores de servicios de pago para el desarrollo de las actividades de adquirencia que se refiere el presente parágrafo en favor de los COMERCIOS, Tecnipagos lo informará a los COMERCIOS acerca de la identidad de tales proveedores y se mantendrá responsable frente a los COMERCIOS por el cumplimiento de las obligaciones derivadas de estos servicios.

**Parágrafo Segundo.** Tecnipagos es miembro, y por tanto adquirente directo, de las Franquicias Visa y MasterCard en Colombia. El proveedor de (a) dispositivos de acceso para Transacciones de VNP y (b) de servicios tecnológicos de Tecnipagos para el procesamiento de órdenes de pago o transferencias de pago, es Credibanco S.A entidad administradora del Sistema de Pago.

### **Sección 1.5 De las Herramientas para el Servicio de Adquirencia en Venta No Presente**

En virtud de la adhesión al presente Reglamento por parte del COMERCIO, Tecnipagos habilitará la opción que el COMERCIO pueda realizar Transacciones de Venta No Presente con sus Clientes, para que el pago del precio de la venta sea acreditado en el Producto Designado por el COMERCIO.

Adicionalmente, Tecnipagos pondrá a disposición a través de sus canales de prestación de servicios, otras funcionalidades, servicios e infraestructura para el procesamiento de las Transacciones de Venta No Presente (en adelante, las “Herramientas”), los cuales son



operados por Credibanco S.A. – Administrador de Sistemas de Pagos de Bajo Valor (en adelante “CREDIBANCO”) vigilado por la SFC y que es proveedor tecnologías de acceso de la SEDPE. Al momento de la adhesión al presente Reglamento o en cualquier momento después de su adhesión, el COMERCIO podrá elegir una (1), varias o todas las Herramientas habilitadas para el procesamiento de Transacciones de Venta No Presente.

El COMERCIO podrá implementar, integrar y/o poner a disposición de los Clientes estas Herramientas para la aceptación de Tarjetas e Instrumentos de Pago por medios electrónicos, a través de sus aplicaciones móviles, páginas de internet, redes sociales, o podrán ser remitidas mediante servicios OTT<sup>1</sup> de telecomunicaciones (siempre que sea compatible la Herramienta seleccionado con el mecanismo por el cual serán puestos a disposición de los Clientes), que sean de propiedad o titularidad del COMERCIO y que sean utilizados para el desarrollo de sus actividades económicas por medios electrónicos.

[Sigue cuadro con información de las Herramientas establecidas para el Servicio de Adquirencia de Venta No Presente]

<sup>1</sup> Servicios OTT (Over The Top) significan aquellos sistemas de comunicación que permiten la transmisión de texto, voz e imágenes a través de internet (chats de redes sociales, aplicaciones de mensajería de texto instantánea, y demás equivalentes),

1. HERRAMIENTAS DE IMPLEMENTACIÓN:		
1.1. INTEGRACIÓN DIRECTA API	Descripción	Es un método de integración al sistema de pagos de CREDIBANCO, que permite habilitar la página web del COMERCIO para recibir pagos a través de internet, manteniendo el dominio e interfaz gráfica de su la página del COMERCIO, estableciendo comunicación con CREDIBANCO para el procesamiento de dichos pagos. El servicio, permitirá al COMERCIO aceptar pagos con tarjetas Crédito, débito y a través de PSE.  Al adquirir el servicio El COMERCIO deberá contar previamente con la certificación PCI en su versión más reciente, así como acreditar su re-certificación anual para la continuidad de la prestación de este servicio.
	Requerimientos de Acceso	Para que el COMERCIO pueda hacer uso de este servicio deberá estar certificado PCI y entregar al inicio de la implementación y anualmente el certificado AOC emitido por una QSA avalada a nivel internacional.
	Niveles de Servicio	El desarrollo depende del COMERCIO por tanto no hay niveles de servicio para la implementación, una vez en producción aplicará el nivel de disponibilidad incluido en el Reglamento establecido por CREDIBANCO para este servicio.  Sin nivel de servicio. El tiempo de implementación estará sujeto a los tiempos del COMERCIO, los cuales tendrán que ser ejecutados dentro de los 20 días hábiles a partir de la fecha de solicitud del servicio, una vez finalizado este tiempo sin que el comercio realice la implementación, este deberá iniciar nuevamente el proceso de certificación.
	Herramientas de Seguridad	Servicio aplica para herramientas de Seguridad.
1.2. BOTÓN DE PAGOS	Descripción	Esta Herramienta consiste en la integración del COMERCIO con el botón de pagos de CREDIBANCO que permitirá al comercio aceptar pagos en su página web con tarjetas Crédito, débito y a través de PSE. Esta es la mejor alternativa para comercios con página web y que cuentan con la construcción del carrito de compras pero que no disponen de la integración al botón de pagos, con protocolo de seguridad con certificado TLS 1.2 o superior.
	Requerimientos de Acceso	El COMERCIO debe contar con página web. El COMERCIO cuenta con dos opciones para implementar el botón de pagos: <b>1.2. Integración propia:</b> Integración Propia: Consiste en la Integración de la página Web del COMERCIO al botón de pagos de CREDIBANCO; El alcance de este servicio consiste en la entrega al COMERCIO de manuales de implementación, un acceso al ambiente de pruebas y asesoría básica para que el COMERCIO pueda ejecutar la implementación. Una vez en producción se suministrará capacitación y acceso al panel administrativo del botón de pagos. <b>1.3. Integración Asistida:</b> Consiste en la integración de la página web del comercio que cuenta con carrito de compras al Botón de pagos de CREDIBANCO. El alcance de este servicio consiste en recibir los accesos del CPANEL, Hosting, CMS o Carrito de compras, indicando la versión, desde donde CredibanCo realizará el desarrollo para lograr la integración con el Botón, el entregable para el comercio es el botón de pagos totalmente funcional desde la página del comercio. Los administradores de contenido sobre los cuales está disponible el servicio son los siguientes: Prestashop, Magento, Opencard, Joomla y Woocommerce; Sin perjuicio de lo anterior CredibanCo podrá ampliar el alcance del presente servicio a otros administradores de contenido.
	Niveles de Servicio	<b>ALCANCE IMPLEMENTACIÓN PROPIA:</b> Un acceso al ambiente de pruebas y asesoría básica para que el COMERCIO pueda ejecutar la implementación. Una vez en producción se suministrará capacitación, que podrá ser digital o a través de un manual de uso y acceso al panel administrativo. Sin nivel de servicio. El tiempo de implementación estará sujeto a los tiempos del comercio, los cuales tendrán que ser ejecutados dentro de los 20 días hábiles a partir de la fecha de solicitud del servicio, una vez finalizado

1. HERRAMIENTAS DE IMPLEMENTACIÓN:		
		<p>este tiempo sin que el comercio realice la implementación, este deberá iniciar nuevamente el proceso de certificación.</p> <p><b>ALCANCE IMPLEMENTACIÓN ASISTIDA:</b> Los entregables por parte de CREDIBANCO serán los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Integración al botón de pagos de CREDIBANCO (en 10 días hábiles)</li> <li>• Manuales para administrar el botón de pagos de CredibanCo</li> <li>• Capacitación que podrá ser digital o a través de un manual de uso o una teleconferencia.</li> </ul>
	<b>Herramientas Seguridad</b>	de Esta Herramienta aplica para los mecanismos de Seguridad.
<b>1.3. LINK DE PAGOS CREDIBANCO</b>	<b>Descripción</b>	Esta Herramienta consiste en habilitar un mecanismo a EL COMERCIO para enviar los datos de la venta al Cliente (tarjetahabiente) mediante un link de manera segura, a través de diferentes canales de comunicación online como son correo electrónico, redes sociales, entre otros; para este efecto CREDIBANCO entrega un acceso web al generador de pagos asistidos, que permite enviar los datos del COMERCIO y de la compra al Cliente. La Herramienta, permitirá al COMERCIO aceptar pagos con tarjetas Crédito, débito y a través de PSE.
	<b>Requerimientos Acceso</b>	de No se necesitan requisitos técnicos adicionales.
	<b>Niveles de Servicio</b>	La configuración del link de pagos se llevará a cabo en un lapso de (5) días hábiles a partir de la entrega de la información necesaria para la implementación por parte del COMERCIO. Una vez en producción aplicará el nivel de disponibilidad indicado en el Reglamento de la Herramienta establecido por CREDIBANCO.
	<b>Herramientas Seguridad</b>	de Esta Herramienta aplica para los mecanismos de Seguridad.
<b>1.4. Códigos QR EMVCO</b>	<b>Descripción</b>	<p>Consiste en un código de barras bidimensional con forma cuadrada generado por solicitud del COMERCIO, 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 a favor del COMERCIO.</p> <p>Los Códigos QR son generados y procesados bajo el estándar EMV CO.</p>
	<b>Requerimientos Acceso</b>	de <p>No se necesitan requisitos técnicos adicionales.</p> <p>Para el escaneo del Código QR se requiere que el Cliente cuente con una aplicación móvil (billetera digital o electrónica) que tenga las funciones leer Códigos QR del estándar EMV CO</p>
	<b>Niveles de Servicio</b>	<p>Generación del Código QR dinámico cuando sea solicitado por el COMERCIO desde la aplicación móvil de la SEDPE.</p> <p>Debe generar un (1) Código QR para cada Transacción de VNP, siguiendo las instrucciones señaladas en la aplicación móvil de la SEDPE.</p> <p>En cuanto al procesamiento de Transacciones de VNP a través de Códigos QR, la SEDPE podrá realizar en cualquier momento: (i) establecer o modificar cualquier límite máximo o mínimo de Transacciones de Venta con Código QR; y (ii) Modificar o interrumpir, temporal o permanentemente, el Servicio QR cuando la SEDPE considere razonablemente o tenga indicios que el procesamiento y uso de Códigos QR estén siendo utilizados de forma inusual o sospechosa de fraude</p>
	<b>Herramientas Seguridad</b>	de <p>Esta Herramienta aplica para los mecanismos de Seguridad.</p> <p>Será de responsabilidad exclusiva tanto del COMERCIO como del Cliente mantener la confidencialidad de los Códigos QR que sean generados a través de la APP Ding</p>

1. HERRAMIENTAS DE IMPLEMENTACIÓN:		
<b>1.5. LINK DE PAGOS AUTOMÁTICO</b>	<b>Descripción</b>	Este servicio consiste en disponer el consumo de un servicio a EL COMERCIO para que generen de forma sencilla y automática una URL de pago, este link se puede compartir a través de diferentes canales de comunicación online y/o los de preferencia de EL COMERCIO; para este efecto CREDIBANCO entrega un manual de integración para consumir el servicio, el cual cuenta con diferentes métodos de consumo. El servicio, permitirá al comercio aceptar pagos con tarjetas Crédito, débito y a través de PSE. Para adquirir este servicio, no es necesario que EL COMERCIO cuente con la certificación PCI.
	<b>Requerimientos de Acceso</b>	No se necesitan requisitos técnicos adicionales.
	<b>Niveles de Servicio</b>	El desarrollo depende del COMERCIO por tanto no hay niveles de servicio para la implementación, una vez en producción aplicará el nivel de disponibilidad incluido en el Reglamento. Sin nivel de servicio. El tiempo de implementación estará sujeto a los tiempos del COMERCIO, los cuales tendrán que ser ejecutados dentro de los 20 días hábiles a partir de la fecha de solicitud del servicio, una vez finalizado este tiempo sin que el comercio realice la implementación, este deberá iniciar nuevamente el proceso de certificación.
	<b>Herramientas de Seguridad</b>	Esta Herramienta aplica para los mecanismos de Seguridad.
<b>1.6. LINK DE PAGOS PLUS</b>	<b>Descripción</b>	Esta Herramienta consiste en habilitar un mecanismo a EL COMERCIO para enviar los datos de la venta al Cliente (tarjetahabiente) mediante una URL segura que brinda la opción de introducir información personalizada en campos abiertos previamente configurados por el COMERCIO. Esta solución permite configurar links de pago de forma individual y masiva de acuerdo con las necesidades del COMERCIO, a través de diferentes canales de comunicación online como son correo electrónico, redes sociales, entre otros, dispuestos por el COMERCIO; para este efecto CREDIBANCO entrega un conector de pagos asistidos, que permite enviar los datos del COMERCIO, de la compra y campos de referencia, donde podrá capturar información adicional a la de la Transacción de VNP realizada al Cliente. El servicio permitirá al COMERCIO aceptar pagos con tarjetas Crédito, débito y a través de PSE.
	<b>Requerimientos de Acceso</b>	No se necesitan requisitos técnicos adicionales.
	<b>Niveles de Servicio</b>	La configuración se llevará a cabo en un lapso de (5) días hábiles a partir de la entrega de la información necesaria para la implementación por parte del COMERCIO. Una vez en producción aplicará el nivel de disponibilidad indicada en el Reglamento.
	<b>Herramientas de Seguridad</b>	Esta Herramienta aplica para los mecanismos de Seguridad.
<b>1.7. WEB DE PAGOS CREDIBANCO (MOTO)</b>	<b>Descripción</b>	Es un Herramienta que consiste en habilitar un conector de pagos asistidos para EL COMERCIO, a través de una página Web segura, que permite procesar los pagos de órdenes remitidas por los Clientes (Tarjetahabientes) a través de órdenes telefónicas y/o por correos electrónico, de manera segura.
	<b>Requerimientos de Acceso</b>	No se necesitan requisitos técnicos adicionales.
	<b>Niveles de Servicio</b>	La implementación de Web de pagos se llevará a cabo en un lapso de (5) días hábiles, a partir de la entrega de la información necesaria para la implementación por parte del COMERCIO. Una vez en producción aplicará el nivel de disponibilidad indicado en el Reglamento establecido por CREDIBANCO para esta Herramienta.
	<b>Herramientas de Seguridad</b>	la Herramienta NO aplica para mecanismos de seguridad.
<b>1.8. PAGOS EN LOTE O RECURRENCIA</b>	<b>Descripción</b>	Esta Herramienta consiste en habilitar un conector de pagos asistido a EL COMERCIO, que permite recibir y realizar el cargue masivo de Transacciones de VNP mediante archivo planos, a través de una página web segura, con la información para el pago previamente autorizada por el respectivo Cliente (tarjetahabiente), el

1. HERRAMIENTAS DE IMPLEMENTACIÓN:		
		servicio Pago en Lote o Recurrencia permite recibir pagos periódicos brindando eficiencia en los procesos a todos sus Clientes, en este esquema podrá administrar tanto los datos para realizar los pagos como la periodicidad del cargue. Esta Herramienta no es compatible con los mecanismos de seguridad adicionales a las básicas con las que cuenta la plataforma, descritas en el Reglamento de Venta Online de CREDIBANCO.
	<b>Requerimientos de Acceso</b>	No se necesitan requisitos técnicos adicionales.
	<b>Niveles de Servicio</b>	La implementación del aplicativo se llevará a cabo en un lapso de (5) días hábiles, a partir de la entrega de la información necesaria para la implementación por parte del COMERCIO. Una vez en producción aplicará el nivel de disponibilidad indicado en el Reglamento.
	<b>Herramientas de Seguridad</b>	Servicio NO aplica para herramientas de seguridad.
<b>1.9. CREDIBANCO</b>	<b>PaGo</b>	Es una Herramienta de pago que le permite al COMERCIO recibir de manera confiable los pagos online de sus Clientes en su página web. Esta Herramienta permite al Cliente enrolar y almacenar sus tarjetas de crédito y débito colombianas en un sitio de CREDIBANCO, protegidos con los estándares de seguridad de la industria, para ser usadas posteriormente en pagos y compras en todos los comercios que tengan el servicio, de forma fácil. Adicionalmente CREDIBANCO realizará un proceso de validación de datos al momento del registro del usuario, proceso que se realiza una única vez y a su vez se verificará que la tarjeta se encuentre habilitada para realizar Transacciones de Venta No Presente. CREDIBANCO es el propietario y administrador de la información de tarjeta registrada en su sitio por parte del Cliente y facilita al COMERCIO el procesamiento de la Transacción, con la posibilidad de recibir pagos de todos los usuarios finales o personas registradas en PaGo CredibanCo.
	<b>Requerimientos de Acceso</b>	El COMERCIO debe tener página Web y cuenta con dos opciones para integrar fácilmente el botón de PaGo: <b>1.8.1. Implementación Propia:</b> CredibanCo suministra manuales para el envío de datos en estructura XML a través del método post para las versiones WEB o API nativas para IOS y Android. El alcance de este servicio consiste en la entrega al COMERCIO de manuales de implementación, un acceso al ambiente de pruebas y asesoría básica para que el COMERCIO pueda ejecutar la implementación. <b>1.8.2. Implementación Asistida:</b> Para este servicio el COMERCIO deberá suministrar los accesos al CPANEL o al hosting de la página, informar a CREDIBANCO sobre el dominio de la página, nombre y versión del carrito de comprar e información requerida de la empresa mediante el formato de levantamiento de información. Los administradores de contenido sobre los cuales está disponible el servicio son los siguientes: Prestashop, Magento, Opencard, Joomla y Woocommerce; Sin perjuicio de lo anterior CredibanCo podrá ampliar el alcance del presente servicio a otros administradores de contenido. Los entregables por parte de CREDIBANCO serán los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Integración al botón PaGo de CREDIBANCO</li> <li>• Manuales para administrar el botón de pagos PaGo de CredibanCo</li> <li>• Teleconferencia de capacitación una vez se realice la entrega de la funcionalidad (certificación de paso a producción)</li> </ul>
	<b>Niveles de Servicio</b>	IMPLEMENTACIÓN PROPIA: El desarrollo depende del comercio por tanto no hay niveles de servicio para la implementación, una vez en producción aplicará el nivel de disponibilidad incluido en el Reglamento. Se precisa que los servicios de integración deberán ser ejecutados dentro de los 60 días una vez finalizado este tiempo sin que el comercio de inicio a las actividades, este deberá iniciar nuevamente el proceso de certificación.





1. HERRAMIENTAS DE IMPLEMENTACIÓN:		
		IMPLEMENTACIÓN ASISITIDA: La implementación del botón de pagos PaGo se llevará a cabo en un lapso de 10 días hábiles, a partir de la entrega de la información necesaria para la implementación por parte del COMERCIO. Una vez en producción aplicará el nivel de disponibilidad indicado en el Reglamento.
	<b>Herramientas Seguridad de</b>	Esta Herramienta aplica para los mecanismos de Seguridad.
<b>1.10. SERVICIO DE RECURRENCIA PaGO</b>	<b>Descripción</b>	Es una funcionalidad de PaGo que le permite a los COMERCIOS realizar pagos sin intervención del Cliente, previa activación del servicio por parte del respectivo Cliente (tarjetahabiente). Este funciona a través de un código único de identificación que se entrega al COMERCIO para identificar la tarjeta y la cuenta del Cliente; con este código, el COMERCIO podrá generar Transacciones de VNP a nombre del Cliente sin participación del mismo. El COMERCIO con el servicio de Recurrencia debe brindar en su ecommerce una opción para que los Clientes parametren la periodicidad y el monto máximo de las Transacciones que se realizaran de forma periódica sin su intervención, esto antes que el usuario active la funcionalidad en PaGo.
	<b>Requerimientos de Acceso</b>	Tener página Web.
	<b>Niveles de Servicio</b>	<b>1.9.1. IMPLEMENTACIÓN PROPIA:</b> El desarrollo depende del COMERCIO por tanto no hay niveles de servicio para la implementación, una vez en producción aplicará el nivel de disponibilidad incluido en el Reglamento. Se precisa que los servicios de integración deberán ser ejecutados dentro de los 20 días una vez finalizado este tiempo sin que el COMERCIO de inicio a las actividades, este deberá iniciar nuevamente el proceso de certificación. <b>1.9.2. IMPLEMENTACIÓN ASISITIDA:</b> La implementación del botón de pagos PaGo se llevará a cabo en un lapso de 10 días hábiles, a partir de la entrega de la información necesaria para la implementación por parte del COMERCIO. Una vez en producción aplicará el nivel de disponibilidad indicado en el Reglamento establecido para esta Herramienta por CREDIBANCO.
	<b>Herramientas Seguridad de</b>	Esta Herramienta aplica para los mecanismos de Seguridad.
<b>1.11. PaGo - API BÓVEDA</b>	<b>Descripción</b>	Es un método de integración al sistema de pagos de CREDIBANCO, que permite al COMERCIO recibir pagos en su ecommerce, manteniendo el dominio e interfaz gráfica de su página o aplicación móvil, estableciendo comunicación con CREDIBANCO para el procesamiento de dichos pagos. El servicio le permite al COMERCIO almacenar las Tarjetas de crédito colombianas y/o del exterior, en la bóveda de CredibanCo, protegidos con los estándares de seguridad de la industria, Certificación PCI DSS en su versión más actualizada y devolviendo al COMERCIO un token asociado a esa Tarjeta, para ser usado posteriormente en pagos que deseen procesar de dicho cliente. De manera opcional, se cuenta adicional con el servicio de validación del usuario, donde CREDIBANCO realizará un proceso de autenticación en el momento del registro del Cliente, mediante la validación de datos una única vez, con el fin de garantizar que la persona registrada es realmente el propietario de la Tarjeta, que la tarjeta está habilitada para realizar transacciones y que la persona que se está registrando si es quien dice ser, mitigando así el riesgo de fraude
	<b>Requerimientos de Acceso</b>	Tener página Web.
	<b>Niveles de Servicio</b>	<b>1.10.1 IMPLEMENTACIÓN PROPIA:</b> El desarrollo depende del COMERCIO por tanto no hay niveles de servicio para la implementación, una vez en producción aplicará el nivel de disponibilidad incluido en el Reglamento.



1. HERRAMIENTAS DE IMPLEMENTACIÓN:		
		Se precisa que los servicios de integración deberán ser ejecutados dentro de los 20 días una vez finalizado este tiempo sin que el comercio de inicio a las actividades, este deberá iniciar nuevamente el proceso de certificación. IMPLEMENTACIÓN ASISITIDA: La implementación del botón de pagos PaGo se llevará a cabo en un lapso de 10 días hábiles, a partir de la entrega de la información necesaria para la implementación por parte del COMERCIO. Una vez en producción aplicará el nivel de disponibilidad indicado en el Reglamento.
	<b>Herramientas seguridad</b>	de Esta Herramienta aplica para los mecanismos de Seguridad.
<b>1.12. FORMULARIO DE PAGOS CREDIBANCO</b>	<b>Descripción</b>	Consiste en la Integración de la página Web del COMERCIO al botón de pagos de CREDIBANCO, mediante un formulario de pagos, que le permitirá al usuario final digitar la información de pago y datos personales. Esta Herramienta va dirigida a COMERCIOS que cuentan con página web y hosting, que requieren recibir pagos sin contar con un carrito de compras.
	<b>Requerimientos Acceso</b>	de No se necesitan requisitos técnicos adicionales.
	<b>Niveles de Servicio</b>	La implementación de la tienda se llevará a cabo en un lapso de 10 días hábiles, a partir de la entrega de la información necesaria para la implementación por parte del COMERCIO. Una vez en producción aplicará el nivel de disponibilidad indicado en el Reglamento.
	<b>Herramientas seguridad</b>	de Esta Herramienta aplica para los mecanismos de Seguridad.

**Parágrafo Primero.** EL COMERCIO es responsable de su infraestructura tecnológica y los datos sensibles / confidenciales que se encuentren en la misma, y por lo tanto, asume todo fraude que pueda ocurrir si dicha infraestructura es vulnerada o su seguridad es comprometida por o como consecuencia de ciberataques, delincuencia electrónica, así como cualquier acceso o manipulación o alteración no autorizada por el COMERCIO.

**Parágrafo Segundo.** Tecnipagos, en cualquier momento, podrá limitar el acceso al COMERCIO de alguna o varias de las Herramientas para el Servicio de Adquierecia listadas en la tabla anterior por razones de seguridad del Servicio y/o para la prevención del riesgo de fraude electrónico, teniendo en cuenta el perfil del COMERCIO identificado al momento de la vinculación al Servicio o en desarrollo de éste.



Tecnipagos ofrecerá a los COMERCIOS los siguientes mecanismos operados por CREDIBANCO y/o terceros para la prevención y gestión del riesgo de fraude electrónico y evitar que el Servicio de Adquirencia en Venta No Presente pueda ser utilizado para la defraudación de los Clientes o terceros. La información sobre estos mecanismos de seguridad y sus costos se encuentran publicados en la página web de Tecnipagos.

- A. **Mecanismo para la detección y mitigación del Riesgo de Fraude:** Es una de las opciones más confiables del mercado para el monitoreo y prevención del fraude: “Decisión Manager” de CyberSource, la cual maneja dos modelos (paramétrico y de scoring) que permite al COMERCIO hacer revisión con mayor eficiencia de Transacciones a nivel nacional e internacional. CREDIBANCO cuenta con un equipo especializado de monitoreo de riesgo que define y actualiza constantemente las reglas de este programa para estar acorde a las tendencias del mercado, basados en el conocimiento del consumidor financiero en cada sector de la industria.
- B. **Seguro Ecommerce en caso de Fraude.** El seguro es asumido por una entidad aseguradora autorizada para desarrollar esta actividad en Colombia. Este seguro aplica hasta un valor máximo por producto, servicio o Transacción de VNP de tres millones de pesos Colombianos (\$ 3.000.000) y hasta un máximo por año de cincuenta millones de pesos Colombianos (\$50.000.000). Para la prestación de este servicio de seguros, es necesario tener contratada y vigente la herramienta para la detección y mitigación del Riesgo de Fraude “Decisión Manager” de CyberSource®. Para hacer efectiva la póliza, el COMERCIO deberá acreditar el cumplimiento de las siguientes condiciones:
- El COMERCIO deberá guardar el comprobante de entrega del bien o servicio a los Clientes, por un periodo de tiempo de (5) cinco años (Desprendible de entrega con firma de quien recibe, factura firmada por el Cliente si recoge en sitio, soporte de servicio prestado, entre otros que acrediten la entrega o prestación del bien o servicio).
  - El COMERCIO debe suministrar dicho comprobante en el momento de ser requerido por la SEDPE o CREDIBANCO. Si es necesario, solicitar a CREDIBANCO imagen de la pantalla de CyberSource con el fin de evidenciar la evaluación realizada por la herramienta, solicitarla al correo electrónico [soporte.ventanopresente@credibanco.com](mailto:soporte.ventanopresente@credibanco.com)
  - Si Tecnipagos ejecuta el contracargo (débito del Depósito Designado del COMERCIO por el valor de una Transacción de VNP objeto de fraude), el COMERCIO podrá radicar carta en CREDIBANCO máximo 30 días comunes después de la ejecución del contracargo, una comunicación firmada por el representante legal o comerciante, exponiendo el detalle de la transacción y el comprobante de entrega del bien o servicio tal como se expresa en el literal (a), a través del correo: [soporte.ventanopresente@credibanco.com](mailto:soporte.ventanopresente@credibanco.com).
  - CREDIBANCO realizará análisis de la Transacción de VNP y el negocio jurídico subyacente, y cumplimiento de los requisitos descritos anteriormente, y si determina que la reclamación es apta para pago, se ejecutará el desembolso a favor del COMERCIO en el Depósito Designado, máximo (60) sesenta días hábiles posteriores al desembolso efectuado por parte de la aseguradora.
  - El COMERCIO debe estar al día en los pagos de los servicios prestados por Tecnipagos para hacer efectivo desembolso de la indemnización del seguro. En el evento que el COMERCIO se encuentre pendiente de pago o mora de suma de dinero por cualquier concepto a favor de Tecnipagos, el COMERCIO autoriza para que la SEDPE pueda debitar la suma adeudada de la



indemnización a cargo de la aseguradora, antes o durante su abono en el Depósito Designado.

**Parágrafo Primero:** Sin perjuicio de lo establecido en las condiciones generales del seguro Ecommerce, se encuentra excluido del seguro los fraudes ocurridos en Transacciones de Venta No Presente objeto del presente Reglamento, cuando en el análisis realizado por CREDIBANCO o Tecnipagos o una persona o entidad autorizada por estos, se evidencie que el fraude ocurrió por causas atribuibles al COMERCIO, sus empleados, subcontratistas o dependientes del COMERCIO, o se evidencia que hubo algún tipo de participación por parte de éstos o es declarado punto de compromiso. También estará excluido del seguro los fraudes sobre Transacciones de VNP en los siguientes eventos:

- a. Hoteles que tengan una reclamación por fraude atribuible a No Show (No presentación por parte del huésped en el Hotel).
- b. Empresas del sector turístico que hayan recibido reserva a través de un operador que no suministre los datos necesarios para hacer cotejo de seguridad de la persona que está realizando el pago, como: teléfono de contacto, dirección residencia, número de identificación cliente, entre otros.
- c. Reclamaciones por insatisfacción en la entrega del bien o servicio, por parte del Cliente.
- d. Reclamaciones de empresas que no suministren evidencia de la prestación del bien o servicio al Cliente.

**Parágrafo Segundo:** En el evento que una (1) o varias Transacciones de VNP sea considerada como fraudulenta o sea desconocida por el Cliente, el COMERCIO autoriza a CREDIBANCO y/o a Tecnipagos a acceder a sus datos personales de contacto que reposen en Tecnipagos con la finalidad de contactarse con el COMERCIO para requerir, recibir y evaluar información adicional que considere necesaria, para confirmar la realidad y autenticidad de tales Transacciones que resultaron fraudulentas objeto de la reclamación, con el fin de establecer la activación de la póliza por fraude.

**Parágrafo Tercero.** Tecnipagos podrá exigir a los COMERCIOS determinados adquirir una o varias de los mecanismos de seguridad que se refiere la presente Sección. Esta exigencia se realizará con base en razones objetivas relacionadas con el perfil de riesgo transaccional inherente al COMERCIO y/o de sus actividades económicas. La negativa del COMERCIO en adquirir o mantener vigente la(s) herramienta(s) de seguridad, implicará un incumplimiento de sus obligaciones en desarrollo de los servicios de adquirencia del presente Reglamento, lo cual dará a lugar a la terminación del mismo.

### **Sección 1.7 De la Habilitación y Vinculación del COMERCIO para el Servicio de Adquirencia de Venta No Presente**

El COMERCIO podrá solicitar a Tecnipagos la habilitación y vinculación de su Depósito como Depósito Designado para que en él se acrediten las Transacciones de Venta No Presente en desarrollo del Servicio de Adquirencia que trata el presente Reglamento. La solicitud y contratación del Servicio de Adquirencia de Venta No Presente la deberá realizar el COMERCIO ante los módulos dispuestos por Tecnipagos para tal fin. El COMERCIO entiende y acepta que, dentro del procedimiento de vinculación al Servicio, TECNIPAGOS podrá solicitar información o documentación adicional, o realizar entrevistas físicas o electrónicas con el COMERCIO para comprobar la realidad, veracidad y certeza de su información personal y de contacto, de sus actividades económicas y de los bienes o servicios que ofrecerá a los Clientes en desarrollo del Servicio de Adquirencia de Venta No Presente que trata el presente Reglamento.





TECNIPAGOS se reserva el derecho de admitir al COMERCIO al Servicio de Adquirencia de Venta No Presente, cuando: (i) de la revisión de la información y documentación aportada, o de las entrevistas realizadas no se pueda verificar la realidad y autenticidad del COMERCIO, o de las actividades económicas que desarrolla; o (ii) la información y documentación del COMERCIO sea contradictoria entre sí, o no pueda ser verificada o comprobada por Tecnipagos; o (iii) el COMERCIO de abstenga de entregar o suministrar información o documentación en el marco de los procedimientos de conocimiento del COMERCIO que adelante Tecnipagos para la habilitación del Servicio de Adquirencia de Venta No Presente; o (iv) el COMERCIO y/o la actividad económica que él desarrolle o pretenda desarrollar represente un riesgo de la operación de la SEDPE.

**Parágrafo Primero.** El COMERCIO entiende y acepta que, Tecnipagos se reserva el derecho de establecer, en cualquier momento durante la ejecución del Servicio, toques máximos de cuantía por cada o varias Transacciones de VNP que realice el COMERCIO, así como de restringir el procesamiento de Medios de Pago emitidos en el extranjero por razones de seguridad y prevención del riesgo de fraude electrónico.

**Parágrafo Segundo.** El COMERCIO se obliga a aceptar y cumplir los términos y condiciones de uso, condiciones generales y/o reglamentos de uso y funcionamiento de las Herramientas de Venta No Presente de CREDIBANCO, las cuales se serán entregadas, informadas o puestas a disposición dentro de la solicitud de la o las respectivas Herramientas por parte del COMERCIO. Así mismo, estos documentos de uso de las Herramientas de Venta no Presente estarán disponibles en los siguientes enlaces de CREDIBANCO: <https://www.credibanco.com/sar/>

## Artículo 2. OBLIGACIONES DE LAS PARTES

### Sección 2.1 Obligaciones del COMERCIO:

Son obligaciones a cargo del COMERCIO:

- a. Aceptar como medios de pago las Tarjetas y/o instrumentos de pago electrónicos para la realización de Transacciones de Venta No Presente, siempre y cuando las Tarjetas y/o los Medios de Pago electrónicos cumplan con los requisitos establecidos en el Reglamento como sus Anexos.
- b. Utilizar adecuadamente las Herramientas de Venta No Presente habilitadas que se refiere la Sección 1.5 que le sean proporcionados a cualquier título, bien sea directa o indirectamente por Tecnipagos o por CREDIBANCO, que se pongan a su disposición como consecuencia de la celebración del presente Reglamento y con la finalidad que el COMERCIO pueda tramitar por lo menos las autorizaciones respectivas para cada Transacción de VNP que pretenda ser llevada a cabo por un Cliente en el COMERCIO. Esta obligación se extiende al COMERCIO que haya recibido o se le haya autorizado el uso de dichos programas y equipos con anterioridad a la suscripción del presente Reglamento y que en desarrollo de éste deba destinarlos a los fines aquí descritos. El COMERCIO deberá abstenerse de utilizar los dispositivos o programas de pago electrónicos para fines distintos a los establecidos en el presente Reglamento, por razón de conocimientos técnicos sobre éstos que haya adquirido.
- c. Cumplir con las obligaciones derivadas de los Términos y Condiciones de uso de los programas y/o medios de acceso de Venta No Presente establecidos por CREDIBANCO o por Tecnipagos.
- d. Restituir a la SEDPE, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes contados a partir de la fecha de terminación del Servicio de Adquirencia, todos los materiales, programas





# DING

informáticos, y/o equipos informáticos o electrónicos que haya recibido por parte de la SEDPE a cualquier título. Vencido el plazo anterior sin que el COMERCIO haya cumplido con la obligación de restituir a la SEDPE el o los equipos o dispositivos bajo su custodia, según sea el caso, el COMERCIO deberá pagar en favor de la SEDPE el valor del o los respectivos dispositivos el cual deberá consignar o abonar en la cuenta bancaria o Depósito de la SEDPE. Las Partes entienden y aceptan que esta obligación dineraria es exigible a partir del día en que venza el plazo de la obligación de restituir el o los dispositivos que trata el presente literal, hasta que sea efectivamente pagada la totalidad de la obligación. En cualquiera de los eventos señalados anteriormente, el COMERCIO podrá ser requerido por la SEDPE para conminar el cumplimiento de la o las obligaciones del COMERCIO. El incumplimiento de la obligación a cargo del COMERCIO podrá ser reportada como dato negativo ante los bancos de datos y centrales de información crediticia.

- e. Conservar, para todas las Transacciones de Venta No Presente realizadas, la más estricta confidencialidad con la información contenida en los documentos de venta de las Transacciones de VNP que sean objeto de procesamiento, así como frente a la información a la que llegare a tener acceso con ocasión de la utilización de Tarjetas o instrumentos de pago electrónicos.
- f. Conservar el acuse de recibo del mensaje de confirmación de la respectiva Transacción emitido por las plataformas electrónicas de Tecnipagos o de los Sistemas de Pagos, por el término de diez (10) años contados a partir de la fecha de la Transacción de Venta No Presente.
- g. Se prohíbe el uso de cualquier programa de ordenador o virus informático que tenga como propósito capturar, copiar, almacenar u obtener de cualquier manera y de forma no autorizada el código de validación de las Tarjetas o firmas electrónicas de los instrumentos de pago electrónicos. En caso de efectuarse registros cruzados en sus sistemas de procesamiento de las ventas que supongan la captura de los datos relativos a la Transacción de Venta con propósitos legítimos, la misma se hará previa autorización de Tecnipagos, en condiciones adecuadas de encriptación y custodia de los datos que no afecten la privacidad y seguridad de la información y que sean acordes con los estándares de seguridad de la información exigidos para la guarda y custodia de información financiera por las autoridades colombianas y/o por Tecnipagos atendiendo el estándar PCI DSS exigido por las Franquicias y los Sistemas de Pago.
- h. El COMERCIO podrá almacenar solamente la información de las Tarjetas o instrumentos de pago electrónico que Tecnipagos, las Franquicias o los Sistemas de Pago le hayan autorizado dependiendo del mecanismo o servicio de Adquirencia contratado por el COMERCIO, y que resulte esencial para la fácil ubicación de la Transacción para efectos de la atención de cualquier reclamación, siendo permitido registrar: (i) Nombre del Cliente; (ii) Número de la Tarjeta o instrumento de pago; (iii) Número de autorización de la Transacción. En el evento en que el COMERCIO haya almacenado información sensible de los Clientes, deberá ajustarse a la directriz aquí establecida, de lo contrario deberá proceder con la destrucción o eliminación de la información cuyo almacenamiento se prohíbe y conservar únicamente la información permitida en los términos antes descritos.
- i. El COMERCIO se obliga a garantizar, mediante la adopción de las medidas de seguridad lógica, física, de procesos, contractual y comunicaciones, la seguridad de la información propia de la operación que se almacene legítimamente en los dispositivos de pago físicos o electrónicos a los que tenga acceso con ocasión del desarrollo del Reglamento, absteniéndose de almacenar información que no se le haya autorizado a almacenar, previendo el uso indebido o no autorizado de la información o su fuga,





# DING

reportando cualquier siniestro que envuelva la información y adoptando los protocolos previstos por el sistema de pagos para el intercambio de información, administración de claves, niveles de atribución y manejo de situaciones.

- j. Cumplir con las disposiciones legales relacionadas con el desarrollo de actividades mediante modalidades de comercio electrónico o venta a distancia y con el régimen de protección del consumidor de cara a sus respectivos Clientes.
- k. Prestar toda su colaboración y a suministrar oportunamente la información y documentación a las entidades emisoras de la Transacción, a Tecnipagos 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 de VNP 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 la entrega de información o documentación requerida deberá ejecutarse dentro de los dos (2) días siguientes a la fecha de recibo del requerimiento. El COMERCIO entiende y acepta que la solicitud de información y documentación no solo se limitará a las Transacciones de Venta No Presente que realice el COMERCIO, sino que también podrá solicitársele información o documentación sobre la operación o negocio jurídico de venta que subyace a la respectiva Transacción de VNP, la actividad económica del COMERCIO, así como cualquier otra información o documentación que requiera Tecnipagos para confirmar la realidad y autenticidad de las Transacciones de Venta No Presente.
- l. Actualizar su información al menos una (1) vez al año, o cuando sea requerido por Tecnipagos, a través de los medios dispuestos por Tecnipagos para tal fin, sobre cualquier cambio en su información empresarial, incluyendo, pero no limitándose a la razón social, nombre comercial del COMERCIO, persona de contacto principal, números de teléfono, direcciones de correo electrónico, socios y accionistas, controlantes y beneficiarios reales, según sea el caso.
- m. Remitir los soportes sobre cualquier Transacción de Venta no Presente realizada por el COMERCIO que sea solicitada por la SEDPE, en los plazos requeridos por esta.
- n. Responder económicamente por las reclamaciones o contracargos de todas las Transacciones de Venta que realice el COMERCIO en desarrollo del Servicio de Adquirencia. En caso de que existan reclamaciones o contracargos sobre Transacciones de VNP liquidadas en moneda extranjera, el COMERCIO se obliga a asumir la diferencia en el cambio o conversión que pudiera generarse entre la fecha de la Transacción de Venta No Presente y la fecha del contracargo.
- o. El COMERCIO se obliga a cumplir el procedimiento establecido y el que llegare a establecer Tecnipagos y/o las Franquicias para este tipo de Transacciones. Sin perjuicio de lo anterior, tratándose de ventas no presenciales el COMERCIO deberá (a) expedir y custodiar el o los soportes generados de la o las Transacciones de Venta que realice, junto con su respectiva factura de venta; (b) solicitar, custodiar el documento de identidad del Cliente; (c) mantener la información y documentación señalada en los literales (a) y (b) anteriores a disposición de Tecnipagos cuando este los requiera; y (d) abstenerse de realizar Transacciones de Venta en las que los Clientes no ingresen el o los códigos de validación de las tarjetas (CVV2/CVC2) con las que están realizando la respectiva Transacción; y (vi) en todos los eventos (Transacciones presentes o no presentes) el COMERCIO deberá diligenciar debidamente los valores o bases exigidos por la ley tributaria para el cálculo de impuestos, retenciones o devoluciones, en los dispositivos de acceso de los instrumentos de pago electrónicos correspondiente.



- p. El COMERCIO se sujetará, en cada caso, a los reglamentos y condiciones definidos por el Sistema de Pagos correspondiente. Con la aceptación del presente Reglamento el COMERCIO se obliga a cumplir con las disposiciones que le sean aplicables contenidas en el Reglamento Operativo de Comercios – ROC de CREDIBANCO publicado en su página web.
- q. Informar a Tecnipagos acerca de la existencia una o varias Transacciones de VNP duplicadas, así como solicitarle a la SEDPE la reversión de tales Transacciones duplicadas. Se entiende que una Transacción es duplicada cuando, de la revisión de la plataforma habilitada para consultar el reporte de ventas efectuadas por el COMERCIO, se evidencie la existencia de una pluralidad de Transacciones con características idénticas (en cuantía e identificación del Medio de Pago) realizadas en un determinado intervalo de tiempo que pudiera darse a entender que ésta se generó de forma errónea o inadvertida por el Cliente.
- r. Abstenerse de transferir, retirar o usar los recursos derivados de Transacciones de VNP duplicadas. El COMERCIO será responsable ante Tecnipagos por los recursos que sean objeto de reversión derivados de Transacciones de VNP duplicadas.

**Parágrafo Primero.** En el evento en que el COMERCIO incumpla las disposiciones señaladas en el literal b de la presente Sección, el COMERCIO autoriza a Tecnipagos o a su delegado, para que unilateralmente y sin previo aviso, debite a favor de Tecnipagos y contra el Depósito Electrónico del COMERCIO el valor correspondiente al precio cobrado en exceso al respectivo Cliente, comparado con los precios cobrados por el COMERCIO a los demás consumidores, por productos o servicios idénticos.

**Parágrafo Segundo.** Todas las obligaciones establecidas en la presente Sección del Reglamento aplicarán igualmente al COMERCIO, sin importar el número de dispositivos de acceso o Herramientas vinculadas a su Depósito Electrónico.

**Parágrafo Tercero.** En el evento en que el COMERCIO incumpla las disposiciones señaladas en el literal **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** de la presente Sección, la SEDPE dará por terminado el Servicio de Adquirencia de forma inmediata.

## Sección 2.2 Obligaciones de la SEDPE:

Son obligaciones a cargo de Tecnipagos:

- a. Presentar, de forma física o electrónica, la información o documentación de las Transacciones de Ventas al o los respectivos Sistemas de Pagos para el procesamiento de cada una de las Transacciones.
- b. Recibir, vía Compensación, la suma o importe de cada una de las Transacciones de Venta, menos el valor de la comisión financiera cobrada entre el banco emisor del pago y el Cliente.
- c. Abonar dentro del plazo convenido, en el Depósito Designado, el importe de todas las Transacciones de Venta que realice el COMERCIO, menos 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.

## Artículo 3. RESPONSABILIDADES DE LAS PARTES







El COMERCIO responderá por el normal funcionamiento de las Herramientas o dispositivos de acceso de pago electrónicos, asumiendo la total responsabilidad por irregularidades que puedan cometer sus empleados o socios en la operación normal de giro ordinario de los negocios.

Es obligación del COMERCIO cumplir con las disposiciones legales que regulen las ventas por sistemas de financiación que resulten aplicables a relaciones de consumo que hayan surgido con ocasión de las Transacciones de Venta 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 Tecnipagos.

Es responsabilidad del COMERCIO diligenciar debidamente los valores o bases exigidos por la ley tributaria para el cálculo de impuestos, retenciones o devoluciones, en las herramientas o dispositivos de acceso de los instrumentos de pago electrónico, o documento de venta correspondiente. 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 Tecnipagos 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.

Tanto el COMERCIO como el Cliente entienden y aceptan que cualquier inexactitud en los datos que suministren o diligencien en el uso de Códigos QR para el Servicio de Adquirencia, que derive en enriquecimiento injustificados en favor de terceros o pérdidas o daños, serán de su exclusiva responsabilidad, por lo que la SEDPE no responderá por reclamaciones por Transacciones de Venta No Presente erradas.

## Sección 3.2 Responsabilidad de Tecnipagos

Expresamente se conviene que Tecnipagos no asume responsabilidad en caso de deficiencias en el servicio de Adquirencia originadas por fallas en los sistemas de comunicación, Herramientas, en los equipos de computación, en el fluido eléctrico de Tecnipagos, 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. Tecnipagos 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, Tecnipagos no adquiere responsabilidad frente al COMERCIO por el pago efectivo de los comprobantes de las Transacciones objeto de consignación, ya que la obligación de Tecnipagos se limita a recaudar y poner a disposición del COMERCIO el importe de las Transacciones en el Depósito Designado finalizada cada Jornada de Compensación. Nada en lo establecido en el presente Reglamento se entenderá en el sentido en que (i) Tecnipagos es o sea parte en las Transacciones de Venta realizadas por los COMERCIOS; y/o (ii) Tecnipagos garantice, avale o asegure el abono de los recursos derivados de las Transacciones de Venta en favor de los





COMERCIOS, dado que las órdenes de pago o transferencia de fondos que subyacen a tales Transacciones pueden ser objeto de reversiones o contracargos formulados por los respectivos Clientes, Tarjetahabientes, entidades emisoras de tales Tarjetas, o por los Sistemas de Pago o las Franquicias, 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 de Venta reviste características de posible fraude, sospechosas o que no correspondan al perfil transaccional del COMERCIO.

Tecnipagos no tiene ni tendrá vínculo sustancial con los negocios o actos jurídicos que subyace a las Transacciones de Venta que se procesen en desarrollo del Servicio de Adquirencia. Tecnipagos no es ni será parte de tales negocios o actos jurídicos subyacentes. Así mismo Tecnipagos no asume responsabilidad alguna frente al COMERCIO y/o los Clientes, por actos fraudulentos o no acordados realizados en los dispositivos de acceso.

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

Tecnipagos no responde de la veracidad, integridad, exactitud o actualización de las informaciones expuestas en las páginas web, aplicaciones móviles y/o redes sociales en donde se expongan los programas de acceso al Servicio de Venta no Presente de CREDIBANCO o en las comunicaciones electrónicas remitidas por el COMERCIO o de aquellas informaciones contenidas en otros sitios web de los COMERCIOS dispuestas mediante hipervínculo o vínculos, los cuales son facilitados a los Clientes como fuentes alternativas de información, que se registrarán por los términos y condiciones de utilización que a tal efecto resulten exigibles por los titulares de dichos sitios web y/o Aplicaciones. Tecnipagos no asume responsabilidad alguna en cuanto a perjuicios que pudieran originarse por el uso de las citadas informaciones. En ningún caso, los mencionados hipervínculos serán considerados como recomendación, patrocinio, promoción o distribución por parte de Tecnipagos o de CREDIBANCO de los productos o servicios ofrecidos por los COMERCIOS a favor de los Clientes.

### Sección 3.3 Indemnidad

Cada Parte será responsable cuando por error propio disperse o afecte recursos del Cliente sin contar con la autorización impartida de Tecnipagos.

El COMERCIO mantendrá indemne a Tecnipagos 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.

El COMERCIO será responsable económicamente por todas las Transacciones de Venta calificadas como fraudulentas por Tecnipagos o por un tercero especializado autorizado por la SEDPE, o cuando sean violatorias de este Reglamento y/o del ROC de CREDIBANCO. 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 o por Tecnipagos. En el evento que se traten de Transacciones de Venta calificadas como fraudulentas que se hayan realizado en divisas o moneda extranjera, el COMERCIO asumirá el valor total del contracargo con independencia si este valor es mayor al importe de la respectiva Transacción de Venta que resulte como fraudulenta, con ocasión de la variación de la tasa representativa del mercado (TRM) entre la fecha de la Transacción de Venta y la fecha del contracargo.

### Artículo 4. AUTORIZACIONES





Con la adhesión al presente Reglamento y la aceptación de las autorizaciones para el tratamiento de datos personales establecidas por Tecnipagos el COMERCIO autoriza a Tecnipagos S.A. para que la información suministrada sea tratada con las siguientes finalidades: (1) Sean enviados mensajes SMS al dispositivo móvil vinculado al Depósito, así como mensajes dentro de la propia aplicación para entregar información relacionada con el Producto, información comercial, legal, de servicios o de aspectos relacionados con las operaciones y/o transacciones realizadas con el Depósito Electrónico; (2) Tecnipagos pueda consultar, compartir, reportar, verificar y/o actualizar los datos personales de el 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; (3) realizar reportes de datos positivos, neutros y/o negativos en los bancos de datos, sobre el cumplimiento de las obligaciones a cargo del COMERCIO en desarrollo del Servicio regulado mediante el presente Reglamento.

En adición y en complemento de las autorizaciones de tratamiento de datos previamente otorgadas, el COMERCIO autoriza de manera expresa y previa a Tecnipagos S.A. y a los proveedores de servicios relacionados con los productos ofrecidos por Tecnipagos S.A., para que efectúe el Tratamiento de los Datos Personales del COMERCIO de la manera y para las finalidades que se señalan en la Autorización de Datos Personales en favor de Tecnipagos y en favor de los Vinculados de Tecnipagos; autorizaciones las cuales hacen parte del presente Reglamento y el COMERCIO declara conocer.

## Sección 4.2 Bloqueo de las Transacciones de Venta No Presente

El COMERCIO acepta y autoriza a Tecnipagos para tomar las medidas preventivas que considere pertinentes, incluyendo la congelación de fondos o del Depósito Designado, cuando de la intervención de INCOCRÉDITO o cualquier otra institución autorizada por Tecnipagos o el Sistema de Pagos respectivo, así como de los reportes de los sistemas de alertas de Transacciones, se pueda prever, considerar o concluir el uso fraudulento o no autorizado de una Tarjeta o instrumento de pago electrónico en la o las Herramientas y/o dispositivos de acceso habilitados al COMERCIO para el Servicio de Adquirencia (tradicional o de Venta No Presente). En desarrollo de lo anterior, el COMERCIO acepta que se adelanten las investigaciones a que haya lugar y se tomen las medidas preventivas que Tecnipagos considere necesarias y las que conforme los reglamentos de los Sistemas de Pagos y/o Franquicias le sean exigibles a la SEDPE, tales como bloqueos temporales de sus Depósitos del COMERCIO constituidos en la SEDPE o desafiliación del Servicio, la realización de capacitaciones, reversión de Transacciones o el débito precautelativo de recursos hasta por el monto de la cuantía de las Transacciones de Venta No Presente objeto de alerta o sospecha. La reversión de Transacciones, el débito precautelativo o el no abono de sumas derivadas de Transacciones, según el caso, procederá frente a Transacciones reportadas por los sistemas de alerta o de investigación del fraude que puedan circunscribirse razonablemente en el perfil o presupuestos de posibles Transacciones fraudulentas; en el caso de confirmarse como Transacciones fraudulentas o de ocurrir su repudio por parte del Cliente, su valor deberá ser asumido por el COMERCIO, así como todo costo o gasto que se cause para o con ocasión de la reversión o contracargo de tales Transacciones. En dicho caso, las sumas reversadas, debitadas o en canje, según el caso, se mantendrán en una cuenta contable de Tecnipagos hasta que culmine la investigación tendiente a confirmar la realidad y validez de tales Transacciones de Venta y/o transcurra el término para que la entidad emisora, conforme a los reglamentos del respectivo Sistema de Pagos, pueda tramitar el repudio de la Transacción realizado por parte del Cliente. 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 (incluye usuarios con rol de cajero para el servicio de adquirencia tradicional). 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.

Parágrafo. Gestión de Eventuales Fraudes. Para el servicio de Adquirencia con Códigos QR, el fraude será administrado según lo establecido para el servicio de Adquirencia de venta presente, donde la SEDPE podrá revisar los logs de acceso a la plataforma por parte del COMERCIO y, en caso de ser necesario, solicitar el comprobante de la Transacción al COMERCIO, a través de la web de operaciones suministrada por CREDIBANCO y/o por la SEDPE. En caso tal que el COMERCIO no suministre las evidencias de la ejecución de la Transacción en los tiempos establecidos, se procederá con el contracargo a favor del Cliente-emisor de la respectiva compra.

### Sección 4.3 Autorización de débito

El COMERCIO autoriza a Tecnipagos para cargar o debitar del Depósito, 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 repudio, así como el valor de las sanciones a su cargo derivadas de su vinculación a un Sistema de Pagos. Se pacta de manera expresa que el valor se podrá debitar y/o cargar aún en caso de que los valores correspondientes ya hayan resultado corrientes al realizar la Compensación. 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 el Sistema de Pagos o por la SEDPE. El COMERCIO autoriza expresamente a Tecnipagos para debitar de cualquier Depósito que posea en Tecnipagos o cualquier cuenta corriente, de ahorro o cualquier otra cuenta, depósito o suma que individual, conjunta o alternativamente posea en cualquier otra entidad financiera, así como para cargar contra cualquier cupo de crédito que tenga en cualquier otra entidad financiera, cualquier suma que llegare a adeudar COMERCIO directa o indirectamente a Tecnipagos, por cualquier concepto y de cualquier naturaleza derivada de los servicios efectivamente prestados por Tecnipagos, o frente a los valores que hayan sido abonados o acreditados a los Depósitos del COMERCIO por error, por tratarse de Transacciones de Venta fraudulentas o no reconocidas por los Clientes, o porque se traten de recurso que no le pertenezcan al COMERCIO. Las Partes entienden y aceptan expresamente que Tecnipagos no asume responsabilidad alguna en caso de que la solicitud de débito y/o crédito realizada por el Sistema de Pagos corresponda a irregularidades presentadas en el o los procesos automáticos enrutamiento, canje y compensación de las Transacciones de Ventas, por lo que cualquier reclamación por la realización de dichos débitos debe ser dirigida directamente al correspondiente Sistema de Pagos.

## Artículo 5. PROCEDIMIENTOS ESPECIALES

### Sección 5.1 Reclamos

En los casos que se presenten reclamos por parte de los Clientes por productos o servicios no recibidos, el COMERCIO deberá demostrar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al requerimiento presentado por la entidad emisora, o el Sistema de Pagos, que el COMERCIO recibió la solicitud del Cliente y entregó el bien o servicio dentro del tiempo pactado. En caso de que el COMERCIO no demuestre lo anterior, autoriza a Tecnipagos para que realice el débito del valor correspondiente de la Transacción de Venta de su Depósito Electrónico, o en su defecto, en caso de no contar con recursos suficientes, se





obliga a reintegrar la cuantía de la respectiva Transacción, conforme lo establecido en el párrafo tercero de la Sección 6.2.

El COMERCIO se hace responsable de cualquier reclamación por Transacciones de Venta desconocidas u objetadas por el Cliente de acuerdo a lo previsto en el Manual de Operaciones del Sistema de Pagos. En atención a los plazos establecidos por el Sistema de Pagos, para que le sean presentadas por Tecnipagos las Transacciones para su reversión y posterior Compensación, el COMERCIO deberá presentar ante Tecnipagos o su delegado los reclamos a que haya lugar con ocasión de los abonos, cargos o débitos y/o Transacciones realizadas con Tarjetas o instrumentos de pagos electrónicos, dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes al procesamiento de la respectiva Transacción. Agotado el mencionado período sin que se presentare reclamo alguno por parte del COMERCIO, se entenderán aprobadas para todos los efectos legales y contractuales las Transacciones, abonos y cargos realizados por parte de la SEDPE.

## Sección 5.2 Devoluciones

El COMERCIO deberá atenerse y aceptar todas las causales de devolución de las Transacciones, diseñadas, estructuradas y tipificadas por los Sistemas de Pagos y por las Franquicias, las cuales puede consultar en el Manual de Procedimientos. En estos casos, el Sistema de Pago rechazará las Transacciones de venta, 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 importe de la Transacción de forma directa con el Cliente.

## Sección 5.3 Bloqueos

Tecnipagos podrá bloquear o suspender el servicio de Adquirencia al COMERCIO cuando se presente una de las siguientes situaciones: i) se advierta de la presentación de comprobantes de Transacciones previamente elaborados al momento de la respectiva Transacción; ii) la realización deliberada o permisiva de Transacciones con Tarjetas robadas, extraviadas, adulteradas o saboteadas; iii) el aumento en los precios de los productos o servicios ofrecidos a los Clientes que utilicen como medios de pago, las Tarjetas y/o instrumentos de pago electrónicos; iv) cierre o clausura del local comercial, de la disolución o muerte del COMERCIO, según sea el caso; v) falsedad sobre la actividad económica o información del COMERCIO, o porque el COMERCIO realice, participe, favorezca o haya realizado actividades fraudulentas, vi) porque se compruebe que el COMERCIO suministró información irregular o falsa para la apertura del Depósito Electrónico; vii) por la terminación del Depósito Electrónico; viii) por solicitud expresa de alguna de las Franquicias; o ix) por el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones a cargo de COMERCIO, establecidas en el presente Reglamento y/o el Manual de Procedimientos.

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. Tecnipagos podrá abstenerse de abonar o cancelar documentos de pago de Transacciones que no reúnan los requisitos establecidos en los reglamentos de los Sistemas de Pagos o de las Franquicias correspondientes a los documentos de pago. En estos casos, Tecnipagos los devolverá al COMERCIO para que éste gestione su recaudo por las vías conducentes y sin responsabilidad de la SEDPE.

Para las Transacciones de VNP que cursen por los sistemas de pagos, CREDIBANCO y/o Tecnipagos aplicarán el mismo ciclo de controversias definido para el servicio de Adquirencia de venta presente. En el caso de compras con Códigos QR en venta no presente aplicará el ciclo de controversias definido para compras por el SPBV.



Para las Transacciones con Códigos QR en venta no presente, será válida la representación de una Transacción a través del suministro de la factura de venta, voucher digital sin firma, comprobante de la entrega o prestación del bien o servicio, así como cualquier otro documento que soporte la realidad y autenticidad de la Transacción.

## **Artículo 6. COSTOS**

### **Sección 6.1 Comisión de Adquirencia**

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 realizadas por parte de los Clientes de las entidades emisoras de las Tarjetas o instrumentos electrónicos de pago, objeto de aceptación, se conviene que el COMERCIO se obliga a pagar una comisión en favor de Tecnipagos, de acuerdo con los parámetros y porcentajes publicados en la página web de Tecnipagos [www.Ding.com.co](http://www.Ding.com.co)

El valor de las comisiones fijadas como un porcentaje o valor fijo del precio de la Transacción, se establecerá descontando el valor correspondiente al IVA.

### **Sección 6.2 Forma de pago de los Servicios**

Tecnipagos elaborará y enviará un estado de cuenta dentro de los primeros días hábiles del mes inmediatamente siguiente al mes a facturar, en donde relacionará y liquidará todas las Transacciones de Venta No Presente realizadas por el COMERCIO dentro del periodo facturado en el estado de cuenta, de acuerdo con las tarifas establecidas en el Anexo 1 (Comisión de Adquirencia). 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 diez (10) días hábiles siguientes al recibo del estado de cuenta. Las Partes entienden y aceptan que en caso de que el COMERCIO guarde silencio, dentro del término aquí señalado, el estado de cuenta se entenderá por aceptado. En el evento que el COMERCIO no reciba oportunamente el estado de cuenta se obliga a reclamarlo directamente a la SEDPE, sin que por motivo alguno pueda alegar su no recibo.

La Comisión de Adquirencia por cada una de las Transacciones de Venta realizadas por el COMERCIO será calculada y deducida por Tecnipagos del importe de cada una de dichas Transacciones de VNP, al momento de realizar la consignación del valor de la Transacción en el Depósito Designado del COMERCIO. Para lo anterior, las Partes entienden y aceptan que en cualquier caso Tecnipagos 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, Tecnipagos 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 Tecnipagos.

**Parágrafo** El COMERCIO también autoriza que de no ser posible aplicar el débito automático al Depósito Electrónico del COMERCIO para tal fin, el COMERCIO deberá realizar el pago de la o las respectiva(s) factura(s) o saldo restante de ésta(s), mediante consignación o abono en la cuenta corriente del Banco de Bogotá No. 049-29035-6 de Tecnipagos S.A.

### **Sección 6.3 Modificación de los Costos de los Servicios**

Las Partes establecen el siguiente sistema para ajustar la Comisión de Adquirencia: Tecnipagos podrá proponer al COMERCIO el cambio de los porcentajes de cobro de la Comisión o proponer el cambio de los criterios inicialmente fijados para calcular la Comisión. Para tal efecto Tecnipagos comunicará al COMERCIO las nuevas tarifas y costos





y/o criterios para el cálculo de las mismas, 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 Tecnipagos. 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 continuidad en 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.

**Parágrafo Primero.** Los costos y tarifas del presente Reglamento se incrementarán anualmente, conforme el aumento del índice de precios del consumidor certificado por el DANE el año inmediatamente anterior a la fecha del incremento. 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 Tecnipagos para su consulta.

**Parágrafo Segundo.** Tecnipagos se reserva la facultad de aumentar, en cualquier momento, las tarifas y costos establecidos del servicio de Adquirencia en un porcentaje o monto superior por razones objetivas de equilibrio económico contractual o de su operación, en tal caso notificará previamente al COMERCIO para informarle la fecha de aplicación de tales costos o tarifas. En caso de que el COMERCIO esté en desacuerdo del anterior cambio podrá dar por terminado el Reglamento siguiendo el procedimiento señalado en el parágrafo anterior.

## Artículo 7. VIGENCIA Y TERMINACIÓN

### Sección 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 Tecnipagos será realizada mediante el envío de una comunicación electrónica dirigida a la dirección que tenga registrada el COMERCIO, con una antelación de diez (10) días hábiles a la fecha de terminación del Reglamento; y la Terminación por parte del COMERCIO será realizada mediante la solicitud telefónica ante el Contact Center de Tecnipagos, sin justa causa, en cualquier momento.

### Sección 7.2 Causales de Terminación del Servicio de Adquirencia

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

- a. Con ocasión a la terminación del contrato de Depósito subyacente al presente Servicio de Adquirencia, dado que la relación jurídica de la SEDPE como adquirente y/o pagador de las Transacciones de Ventas del COMERCIO es accesoria al contrato de Depósito Electrónico celebrado previamente entre las Partes;
- b. En caso de que Tecnipagos 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 de Ventas 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. Por dar un mal uso de la información vinculada a las Tarjetas o a los Clientes, o por fallas o vulnerabilidades en los sistemas electrónicos de protección de la información a cargo del COMERCIO.
- e. Por falsedad en la actividad económica reportada, falsificación con ocasión de la apertura de la cuenta de depósito, o por la no actualización de la información que haya sido solicitada por Tecnipagos.
- f. 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.
- g. Por presentarse situaciones de Transacciones no reconocidas o repudiadas por los Clientes.
- h. Cuando se decrete la suspensión definitiva del servicio de Adquirencia, conforme la Sección 7.4 del Reglamento.

### **Sección 7.3 Efectos de la Terminación del Servicio de Adquirencia**

Terminado el contrato Tecnipagos y/o CREDIBANCO quedarán facultadas para deshabilitar las Herramientas de acceso necesarias para el procesamiento de Transacciones de VNP, implementadas y/o puestas a disposición del COMERCIO en desarrollo del presente Reglamento.

### **Sección 7.4 Suspensión del Servicio**

Tecnipagos en cualquier tiempo, y de forma inmediata, podrá suspender de manera temporal o definitiva el Servicio de Adquirencia y/o la afiliación a los Sistemas de Pagos, respecto de uno o varios de las Herramientas de pagos electrónicos que se refiere Sección 1.5 del presente Reglamento, por las causales señaladas en los reglamentos de los Sistemas de pagos o por las siguientes causales:

- a. Por el indebido manejo de sus relaciones bancarias, así como la cancelación, embargo o congelación de cualquiera de sus Depósitos en la SEDPE que impida la consignación del importe de las Transacciones de Venta No Presente.
- b. Por la realización de procedimientos que busquen la liquidación del COMERCIO, o por muerte del COMERCIO cuando se trate de una persona natural, o por la ocurrencia de cualquier hecho que pueda tener un efecto material adverso en el patrimonio de del COMERCIO.
- c. Por el incumplimiento de las obligaciones a su cargo, conforme lo señalado en el presente Reglamento.
- d. Por el fraccionamiento de una Transacción de VNP o intento de obtener autorizaciones consecutivas por montos menores sobre Tarjetas o instrumentos de pagos electrónicos que han sido rechazados.
- e. Por la alteración o presentación de comprobantes de pago previamente elaborados a la Transacción.





- f. Por la aceptación de Tarjetas robadas, extraviadas, alteradas, falsificadas.
- g. Por la utilización de malware o software con el propósito de extraer las firmas electrónicas de los instrumentos de pago electrónicos.
- h. Por presentar documentos de venta sin número de autorización o autorización falsa.
- i. Por facilitar el acceso o manipulación de las Herramientas a un tercero no autorizado por Tecnipagos y/o por el Sistema de Pagos.
- j. Por abstenerse de proporcionar los comprobantes de venta que los Sistemas de Pagos o Tecnipagos le hayan requerido.
- k. Por cambiar de domicilio, cerrar el local comercial o por ceder el establecimiento de COMERCIO a un tercero sin notificar previamente y por comunicación electrónica a al correo teayudamos@ding.com.co Tecnipagos y a los Sistemas de Pagos.
- l. Por no realizar ninguna Transacción de Venta No Presente por un tiempo superior a seis meses.

**Parágrafo Primero.-** Dependiendo de cada caso, Tecnipagos podrá dar por suspendido definitiva o temporalmente el servicio de Adquirencia, para este último caso Tecnipagos dará un tiempo razonable al COMERCIO para que subsane o corrija los defectos o circunstancias que generaron la suspensión del servicio, el cual en todo caso no podrá exceder de dos (2) meses. En caso de que el COMERCIO no subsane o corrija lo requerido por la SEDPE dentro del término señalado por esta, se dará por terminado el Servicio de Adquirencia y se aplicará la Sección 7.3 del Reglamento.

**Parágrafo Segundo.-** Las Partes entienden y aceptan que en el evento que se decrete la suspensión definitiva del Servicio de Adquirencia, esto tendrá como consecuencia la terminación del Reglamento.

## **Artículo 8. MISCELANEOS**

### **Sección 8.1 Confidencialidad**

El COMERCIO asume las siguientes obligaciones esenciales respecto de la información sensible de los Clientes que conforme al nivel de autorización del Sistema de Pagos y/o Tecnipagos, pueda almacenar en sus sistemas: a) Almacenar todos los datos de los Clientes en forma cifrada, en un área limitada al personal autorizado del COMERCIO, b) Hacer copia de respaldo de los archivos solamente en forma cifrada y por un término no superior a seis meses; c) Limitar el acceso físico y lógico a sus equipos de cómputo y procesamiento; d) Proteger el acceso físico y lógico a los servidores de archivo; e) Separar los datos de carácter comercial sobre los Clientes, de la información de su demás clientela comercial que el COMERCIO pueda llegar a almacenar; f) responder por los perjuicios comprobados originados por la fuga de información confidencial y/o el mal uso de la información de los tarjetahabientes; y g) mantener la reserva de la información vinculada con las Transacciones, Clientes, características técnicas o lógicas de los medios de acceso de instrumentos de pago electrónicos, durante toda la vigencia del Servicio y por 10 años más, contados a partir de la fecha de la terminación del Servicio de Adquirencia.

Tecnipagos se reserva la facultad de efectuar auditorías en forma directa, o través de INCOCRÉDITO y/o de una entidad especializada para el efecto, para verificar las condiciones de la custodia lógica, física y organizativa de la información sensible y de los documentos relacionados de las Transacciones de Ventas, adicionalmente de ordenar





# DING

medidas que resulten necesarias para salvaguardar la privacidad y seguridad de dicha información, de acuerdo a las obligaciones que sean definidas por la SEDPE y/o las autoridades financieras, frente a información sujeta a reserva bancaria y el estándar PCI.

## Sección 8.2 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 Tecnipagos. La SEDPE por su parte podrá ceder preséntela prestación del Servicio a otra entidad financiera que realice actividades de procesador de Adquirencia, sin que para ello se requiera el consentimiento del COMERCIO, bastando para tal fin una simple comunicación escrita por parte de Tecnipagos al COMERCIO, con una antelación de un (1) mes a la fecha de la cesión del Servicio.

## Sección 8.3 Modificaciones al Reglamento

Las cláusulas y condiciones del Reglamento y del Manual de Procedimientos podrán ser modificadas en cualquier momento por Tecnipagos, previa notificación a través de la página web o por escrito a la dirección que el COMERCIO tuviere registrada, con quince (15) 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 de Venta, se entenderán aceptadas tácitamente las modificaciones introducidas.

**Parágrafo.-** 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.

## Sección 8.4 Cambios del COMERCIO

El COMERCIO está en la obligación de comunicar dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a Tecnipagos cualquier cambio de razón social, actividad, representantes legales o administradores, domicilio o giro del negocio o cierre; así como de entregar la documentación adicional que eventualmente pueda solicitarle Tecnipagos. De lo contrario Tecnipagos podrá dar por terminado el Servicio de Adquirencia, sin que haya lugar a cualquier tipo de indemnización, contraprestación o responsabilidad a cargo de Tecnipagos y a favor del COMERCIO.

El COMERCIO igualmente deberá informar, por escrito, a Tecnipagos con una antelación no inferior a ocho (8) días hábiles, cualquier modificación que pretenda llevar a cabo respecto del Depósito Designado.

## Sección 8.5 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.





# DING

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

## Sección 8.6 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.

## Sección 8.7 Anexos

<b>Anexo No. 1</b>	Comisión de Adquirencia
<b>Anexo No. 2</b>	Manual de Procedimientos

## Sección 8.8 Notificaciones.

Todas las notificaciones, comunicaciones o requerimientos que deban efectuarse las Partes para efectos del presente Reglamento se harán por escrito a las siguientes direcciones:

a. Por Tecnipagos:

**Dirección:** Avenida Carrera 68 No. 75 A – 50, Edificio Metrópolis

**Atención:** Servicio al Cliente

**E-mail:** teayudamos@ding.com.co

b. Por el COMERCIO:

A las direcciones electrónicas y/o físicas y/o informadas por el COMERCIO a la SEDPE, y a falta de estas, las que se encuentren inscritas o las últimas inscritas en el registro mercantil del COMERCIO.

