



CONTRATO COMERCIAL DE AFILIACIÓN REDEBAN S.A.

Versión 3-2021 (Diciembre)
Última Actualización: Boletín 19-1 del 4 de diciembre de 2019

I.	IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES Y OBJETO DEL CONTRATO.....	4
II.	CLÁUSULAS CONTRACTUALES GENERALES.....	4
	PRIMERA. – OBLIGACIONES GENERALES DEL AFILIADO.....	4
	SEGUNDA. – PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	7
	TERCERA. – ANEXOS Y REGLAMENTOS.....	7
	CUARTA. – ACTUALIZACIÓN DE ANEXOS Y REGLAMENTOS.....	7
	QUINTA. – LÍMITES A LA RESPONSABILIDAD POR RIESGOS TECNOLÓGICOS.....	8
	SEXTA. – AUTORIZACIONES.....	8
	SÉPTIMA. – CONVENIOS ADICIONALES.....	9
	OCTAVA. – DESAFILIACIÓN.....	10
	NOVENA. – DECLARACIÓN DE ORIGEN DE FONDOS.....	10
	DÉCIMA. – GARANTÍA DE EXACTITUD DE LOS DATOS.....	10
	DÉCIMA PRIMERA. – DURACIÓN.....	10
	DÉCIMA SEGUNDA. – MODIFICACIONES.....	11
	DÉCIMA TERCERA. – CESIÓN.....	13
	DÉCIMA CUARTA. – SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.....	13
	DÉCIMA QUINTA. – AUTORIZACIÓN TRATAMIENTO DATOS PERSONALES.....	13
	DÉCIMA SEXTA. – CONFIDENCIALIDAD.....	14
	DÉCIMA SÉPTIMA. – CUMPLIMIENTO DE NORMATIVIDAD AMBIENTAL.....	15
	DÉCIMA OCTAVA. – IMPUESTOS.....	15
	DÉCIMA NOVENA. – DEFINICIONES.....	15
	VIGÉSIMA. – COMUNICACIONES PARTICULARES BAJO EL CONTRATO DE AFILIACIÓN.....	15
III.	ANEXOS.....	17
	ANEXO 1 – CANALES DE ACCESO DE REDEBAN MULTICOLOR.....	17
	1.1. Canales de Acceso Físicos	17
	1.1.1. Equipos	17
	1.1.1.1. <i>Condiciones Generales</i>	17
	1.1.2. Equipos Móviles	21
	1.1.2.1. <i>Minidatáfonos</i>	22
	1.2. Canales de Acceso Virtuales o Digitales	25
	1.2.1. Aplicaciones Tecnológicas	25
	1.2.1.1. <i>Condiciones y Obligaciones Generales del AFILIADO</i>	25
	1.2.1.2. <i>Condiciones Específicas según Canal de Acceso Virtual o Digital</i>	27
	ANEXO 2 – PROCEDIMIENTO SOLICITUD ADICIÓN Y/O REMOCIÓN PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	33
	ANEXO 3 – VOLUMEN MÍNIMO TRANSACCIONAL.....	34
	ANEXO 4 – CONDICIONES DE SEGURIDAD Y REQUISITOS GENERALES PARA LA REALIZACIÓN DE TRANSACCIONES EN LOS CANALES DE ACCESO.....	35
	4.1. Introducción	35
	4.1.1. Responsabilidades y deberes generales del AFILIADO en las Transacciones	35
	4.1.2. Condiciones y obligaciones para el almacenamiento de la información del Cliente	37
	4.1.3. Autorizaciones Específicas otorgadas por el AFILIADO	39
	4.1.4. Responsabilidad frente a los Clientes	40

4.1.5. Proceso de gestión de reclamos y controversias - Consecuencias jurídicas para el AFILIADO.	41
4.1.5.1. Procedimiento aplicable para Canales de Acceso Físicos.	41
4.1.5.2. Procedimiento aplicable para Canales de Acceso Virtuales o Digitales.	41
ANEXO 5 – TARIFAS PAGA EN LÍNEA Y PROCEDIMIENTO DE PAGO.	45
ANEXO 6 – PROGRAMAS ESPECIALES.	46
6.1. Programa de conversión de moneda – Paga en Tú Moneda (el "Programa Paga en Tú Moneda").	46
IV. GLOSARIO.	50

I. IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES Y OBJETO DEL CONTRATO.

REDEBAN S.A. (en adelante "**REDEBAN**"), sociedad comercial debidamente constituida, sometida a la inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia (en adelante la "**SFC**"), en su calidad de Proveedor de Servicios de Pago (en adelante "**PSP**") de conformidad con lo previsto en el Decreto 2555 de 2010 y demás normas que lo modifiquen, adicionen, complementen y reglamenten, por medio del presente documento procede a establecer y definir los términos, condiciones y cláusulas del Contrato Comercial de Afiliación (en adelante el "**Contrato de Afiliación**"), que:

- (1) Complementan el contrato, acuerdo o reglamento celebrado entre el AFILIADO y una Entidad Adquirente para la prestación del Servicio de Adquierecia (en adelante el "**Contrato de Adquierecia**"), y rigen la prestación de productos y/o servicios por parte de REDEBAN, actuando como PSP, al AFILIADO, a partir de la expresa autorización y delegación de la Entidad Adquirente (en adelante los "**Servicios y Actividades PSP**"), y
- (2) Rigen la afiliación general de acceso al suministro de Productos y/o Servicios de REDEBAN que se encuentran incluidos dentro del objeto social de REDEBAN o son conexos con dicho objeto social. Estos productos y/o servicios son diferentes de los Servicios y Actividades PSP.

Para efectos de este Contrato de Afiliación, el "**AFILIADO**" es aquella persona natural o jurídica, debidamente facultada y con capacidad legal, que contrató el Servicio de Adquierecia con una Entidad Adquirente y se encuentra vinculado a un Sistema de Pago, mediante la suscripción del formulario de Solicitud de Afiliación o documento equivalente definido por la Entidad Adquirente.

Se entenderá por "**Entidad Adquirente**" aquella sociedad autorizada para desarrollar la Adquierecia en Colombia, y que ha contratado a REDEBAN como PSP en los términos del Decreto 2555 de 2010, delegándole funciones o responsabilidades propias del Adquirente que se materializan en los Servicios y Actividades PSP. El listado actualizado de las Entidades Adquirentes se encuentra publicado en la página web de REDEBAN.

Se entenderán por "**Servicios y Actividades PSP**", los productos y/o servicios que REDEBAN presta al AFILIADO, en virtud de la autorización de la Entidad Adquirente, y que son propios, están relacionados o son complementarios al Servicio de Adquierecia prestado por la Entidad Adquirente.

El Contrato de Afiliación, se rige por las siguientes:

II. CLÁUSULAS CONTRACTUALES GENERALES.

Primera. – Obligaciones Generales del Afiliado.

- 1.1. El AFILIADO se obliga a cumplir con todos aquellos requisitos, términos y condiciones que se requieran para el adecuado suministro, prestación y desarrollo de (i) los Servicios y Actividades PSP, y/o (ii) de los Productos y/o Servicios de REDEBAN.
- 1.2. En desarrollo de lo anterior, el AFILIADO se obliga a lo siguiente:

- 1.2.1. Asistir a los cursos de capacitación en políticas de seguridad impartidos por REDEBAN directamente o por algún tercero elegido por REDEBAN, para los Servicios y Actividades PSP y los Productos y/o Servicios que REDEBAN determine.
- 1.2.2. Asistir al curso de capacitación presencial o virtual en políticas de seguridad impartido por Incocrédito, por REDEBAN directamente o por la entidad que REDEBAN designe para tales fines. La notificación de la información correspondiente a la capacitación será remitida directamente por Incocrédito (o la entidad correspondiente) al correo electrónico informado por el AFILIADO en la Solicitud de Afiliación o documento equivalente definido por la Entidad Adquirente. En el evento que no reciba dicha comunicación será obligación del AFILIADO comunicarse directamente con Incocrédito (o la entidad correspondiente) a las líneas de atención publicadas en la página web de REDEBAN.
- 1.2.3. El AFILIADO se obliga a reportar por escrito a REDEBAN dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes cualquier cambio sufrido en (y en general, como un deber esencial del AFILIADO, mantener actualizada) la información incluida en el formulario de Solicitud de Afiliación o documento equivalente definido por la Entidad Adquirente. De igual forma, el AFILIADO se obliga a informar en los mismos términos todo cambio de importancia en su estructura de propiedad del negocio, como en el caso de las adquisiciones de acciones, participaciones o cuotas sociales que representen el cinco por ciento (5%) o más del poder accionario o cuotas sociales del respectivo AFILIADO.
- 1.2.4. El AFILIADO tendrá derecho a usar el (los) software(s) para los diferentes Servicios y Actividades PSP y Productos y/o Servicios que REDEBAN decida implementar, (sean estos adquiridos de terceros o desarrollados por REDEBAN), entendiéndose que la licencia de uso de estos programas, título bajo el cual se entregará al AFILIADO dicho software, se mantendrá vigente sólo hasta la terminación del Contrato de Afiliación, reservándose REDEBAN las acciones legales pertinentes, para el caso en que el AFILIADO lo(s) continúe usando, o de manera desautorizada lo copie, modifique, altere, comercialice, o desarrolle cualquier otra actividad distinta a su normal uso para la utilización efectiva de los Productos y/o Servicios.
- 1.2.5. Garantizar la veracidad de la información suministrada a REDEBAN y la Entidad Adquirente en relación con la actividad económica desarrollada por el AFILIADO, así como toda su información financiera y la relacionada con su Cuenta de Depósito (según esta se define en el **Anexo 3** del presente Contrato de Afiliación).

Parágrafo Único. En desarrollo del Contrato de Afiliación, REDEBAN con el propósito de prestar los Servicios y Actividades PSP y/o los Productos y/o Servicios que hayan sido contratados por el AFILIADO, suministrará y/o habilitará, según corresponda, a favor del AFILIADO los medios y canales de acceso necesarios para tales propósitos. Teniendo en consideración la naturaleza de cada producto, servicio o actividad, REDEBAN ha definido que los mismos se podrán prestar u ofrecer y acceder por parte del AFILIADO, mediante la habilitación de un Canal de Acceso Físico o

un Canal de Acceso Virtual o Digital (los "Canales de Acceso"), según estos se definen en el **Anexo 1** (*Canales de Acceso de Redeban*) al presente Contrato de Afiliación, y que podrán consistir de manera general de Equipos (con sus respectivos Bienes Complementarios), Equipos Móviles o Aplicaciones Tecnológicas (según todos estos términos se definen en este Parágrafo Único).

De esta forma, y para efectos de claridad con cada AFILIADO, al contratar un producto y/o servicio específico, el AFILIADO reconoce que el mismo implicará sujetarse (i) a los términos y condiciones del Anexo y/o Reglamento que regula el producto y/o servicio solicitado y efectivamente habilitado, y (ii) a las condiciones específicas de uso, seguridad, acceso y custodia del Canal de Acceso respectivo que sea habilitado y puesto a disposición por REDEBAN.

Si en efecto REDEBAN le suministra al AFILIADO uno o más Equipos (con sus respectivos Bienes Complementarios), Equipos Móviles o Aplicaciones Tecnológicas para la prestación de productos y/o servicios (sujeto en todo caso dicho suministro, al cumplimiento por parte del AFILIADO de todos los requisitos de seguridad e integridad, y condiciones técnicas para su instalación, habilitación y activación), el AFILIADO se obliga a autorizar la instalación de los mismos y recibirlos en comodato precario o préstamo de uso a título gratuito, con cargo de restitución en cualquier momento que REDEBAN así lo solicite y en las mismas condiciones en que los recibió, salvo el deterioro normal de los mismos. No obstante lo anterior, REDEBAN podrá definir otro modelo de entrega de Equipos, para lo cual el AFILIADO se sujetará a los términos y condiciones definidos por REDEBAN.

La entrega de los Equipos, Equipos Móviles o Aplicaciones Tecnológicas se entenderán realizada siempre en los términos de este Parágrafo Único, por lo cual, el AFILIADO declara conocer y aceptar las implicaciones, deberes y obligaciones de recibir los mismos bajo este título.

Para efectos del Contrato de Afiliación, se entienden que:

- (i) Los "Equipos", comprenden, pero sin limitarse, tanto los Equipos Móviles como los datáfonos tradicionales (fijos o GPRS), terminales, terminales con lector sin contacto incorporado, terminales de punto de venta (POS) y dispositivos similares. Los equipos de comunicaciones, impresoras, pin pad, hardware, cableado estructurado, papelería y cualquier otro tipo de dispositivo que permita la prestación de Productos y/o Servicios y el funcionamiento de los Equipos, se denominarán para los efectos de este Contrato de Afiliación, en adelante los "Bienes Complementarios".
- (ii) Los "Equipos Móviles" comprenden el lector o dispositivo (el "Minidatáfono") que, entre otras funciones, permite la lectura de tarjetas para la realización de transacciones de compra y venta de bienes y servicios utilizando Instrumentos de Pago, mediante la conexión vía *bluetooth* del Minidatáfono con celulares inteligentes (*Smartphones*), tabletas (*tablets*) o dispositivos similares (los "Dispositivos Inteligentes"). Dentro de los Equipos Móviles se podrán incluir, según determinación de REDEBAN, además dispositivos móviles, celulares o cualquier otro tipo de tecnología móvil desarrollada por REDEBAN o terceros, que sea habilitada por REDEBAN, cuyas condiciones específicas se definirán en el **Anexo 1** a este Contrato de Afiliación.
- (iii) Las "Aplicaciones Tecnológicas" comprenden, pero sin limitarse, las aplicaciones, plataformas, sistemas, programas o software, o cualquier otro tipo de activo

intangible, suministrado o desarrollado por REDEBAN que permite la prestación de productos y/o servicios.

Segunda. – Productos y Servicios.

- 2.1. Conforme la delegación de la Entidad Adquirente, REDEBAN le prestará al AFILIADO los Servicios y Actividades PSP conforme a los términos y condiciones establecidas en el presente Contrato de Afiliación y los Anexos y/o Reglamentos respectivos.
- 2.2. El AFILIADO y REDEBAN establecerán aquellos Productos y/o Servicios de REDEBAN que serán suministrados por REDEBAN al AFILIADO, conforme a los términos y condiciones establecidas en el presente Contrato de Afiliación y los Reglamentos respectivos.
- 2.3. El AFILIADO podrá solicitar que se adicionen o supriman productos y/o servicios mediante la radicación a través de los canales habilitados por REDEBAN (físicamente en las oficinas de REDEBAN o electrónicamente a través de los canales habilitados e informados por REDEBAN en su página web) del formato adjunto a manera de **Anexo 2** (*Procedimiento Solicitud de Adición y/o Remoción de Productos y Servicios*) debidamente suscrito por la persona autorizada del AFILIADO.
- 2.4. Los requisitos específicos de adición y remoción para cada producto y/o servicio, se establecerán en detalle en el Anexo y/o Reglamento respectivo.
- 2.5. REDEBAN en ejecución del Contrato de Afiliación, podrá promover, desarrollar y adelantar programas específicos para el ofrecimiento de productos y servicios de manera conjunta con los AFILIADOS o con las Entidades Adquirentes (los "Programas Especiales"), pudiendo establecer en el **Anexo 6** de este Contrato de Afiliación, así como en documentos por separado los términos y condiciones de vinculación y desarrollo de estos programas. La vinculación a cualquier Programa Especial estará sujeta a las condiciones particulares definidas en el Anexo y/o Reglamento que lo regula.

Tercera. – Anexos y Reglamentos.

- 3.1. Los términos y condiciones de los productos y/o servicios prestados bajo el Contrato de Afiliación se establecerán en Anexos y/o Reglamentos a este contrato.
- 3.2. El AFILIADO acepta de manera expresa que los términos y condiciones que se incluyan en dichos Anexos y/o Reglamentos serán aplicables plenamente sobre la prestación y suministro del producto y/o servicio correspondiente.

Cuarta. – Actualización de Anexos y Reglamentos.

- 4.1. Las actualizaciones de los Anexos y Reglamentos para los Productos y/o Servicios serán comunicadas al AFILIADO mediante el Procedimiento General de Notificación previsto en la Cláusula Décima Segunda de este Contrato de Afiliación.

- 4.2. El AFILIADO podrá consultar en todo momento el contenido vigente de los Anexos y Reglamentos aplicables y vigentes a los Productos y/o Servicios en la página web de REDEBAN.

Quinta. – Límites a la responsabilidad por riesgos tecnológicos.

El AFILIADO entiende y acepta que REDEBAN no asume responsabilidad alguna frente al AFILIADO o sus Clientes, por la continuidad del servicio y los riesgos a los que se encuentra expuesta la infraestructura tecnológica de REDEBAN, su sistema de transferencia electrónica de información, su sistema de pagos y su operación. Esta exención de responsabilidad se extiende entre otras materias, sin limitarse a ellas, a los riesgos tecnológicos derivados de errores lógicos en los aplicativos, paradojas derivadas de su integración, huecos, gusanos o virus, sabotaje en los soportes lógicos, bases de datos y otros delitos informáticos, fallas en los equipos de software, interrupciones en el fluido energético o en los servicios de telecomunicaciones asociados a los Productos y/o Servicios. REDEBAN define su responsabilidad al ejercicio de las actividades correctivas que razonablemente deben tomarse para restituir la prestación de los Productos y/o Servicios o hacer frente a las anomalías que pudieren afectarlos, en consecuencia, no se garantizará en ningún momento la disponibilidad plena de su infraestructura tecnológica.

Sexta. – Autorizaciones.

El AFILIADO, de manera libre y voluntaria, y con pleno conocimiento de sus efectos y consecuencias, concede las siguientes autorizaciones:

- 6.1. Para que, en sus locales u oficinas, REDEBAN coloque todo tipo de material promocional e informativo. Serán a cargo del AFILIADO los impuestos de Industria y Comercio que por éstos se pueda causar.
- 6.2. Que periódicamente realicen visitas a sus puntos de venta los funcionarios autorizados por REDEBAN, que podrán ser propios, de Incocrédito o de la entidad designada por REDEBAN para tales efectos.
- 6.3. Expresamente autoriza a REDEBAN y/o a quien represente sus derechos y/o ostente en el futuro a cualquier título la calidad de acreedor del AFILIADO, para procesar, reportar, suministrar, consultar, solicitar, divulgar, rectificar y actualizar en cualquier momento, de conformidad con la legislación aplicable en la materia, la información relacionada con su comportamiento financiero y comercial en el desarrollo del Contrato de Afiliación, ante TransUnion (anteriormente CIFIN) y demás centrales de información financiera o quien represente su derechos, o cualquier otra central de información debidamente constituida para tal fin. En ese sentido, el AFILIADO autoriza también a REDEBAN expresamente para que: (i) dicha información financiera y crediticia sea incluida en las bases de datos que para el efecto se constituyan y que cumplan con los requisitos establecidos por la ley para su creación y administración, y (ii) en todo momento verifiquen el comportamiento crediticio del AFILIADO en las centrales de riesgo.
- 6.4. Para que, en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas bajo el Contrato de Afiliación, REDEBAN reporte a las centrales de riesgo y a Incocrédito su razón social, el NIT, el nombre y número del documento de identidad del representante legal. Sin perjuicio de lo anterior, el AFILIADO contará con todos los derechos que constitucional y

legalmente lo facultan para conocer la información que sobre él exista o repose en el banco de datos, y solicitar la actualización o corrección de datos, todo lo cual se realizará por conducto de los mecanismos de consultas o reclamos, conforme lo previsto en la legislación aplicable, presentados directamente a los operadores de las bases de datos respectivas.

- 6.5.** A REDEBAN para mantener y utilizar la información suministrada con ocasión a este contrato con el fin de poder soportar adecuadamente los Productos y/o Servicios que se suministren al AFILIADO, al igual que para poder desarrollar y ofrecerle nuevos productos y/o servicios. Esta autorización se extiende, no sólo a la divulgación de los datos consignados en la Solicitud de Afiliación o documento equivalente definido por la Entidad Adquirente, y los formularios definidos por REDEBAN para sus Productos y/o Servicios, sino a la exhibición y entrega de los documentos físicos anexos a dicha solicitud, en cualquier tiempo que ello se requiera, a los sujetos autorizados para recibirla de conformidad con la legislación aplicable en materia de protección de datos.

Parágrafo. El AFILIADO reconoce y acepta que las autorizaciones de los numerales 6.3., 6.4. y 6.5. anteriores implican que su comportamiento presente y pasado frente a sus obligaciones permanecerá reflejado de manera completa en las mencionadas bases de datos, por el plazo y condiciones permitidos por la Ley, con el objeto de suministrar información suficiente y adecuada al mercado sobre el estado de sus obligaciones financieras, comerciales y crediticias. Por lo tanto, conocerán su información quienes se encuentren afiliados a dichas centrales y/o que tengan acceso a estas, de conformidad con la legislación aplicable. Así mismo, el AFILIADO reconoce y acepta que la permanencia de su información en las bases de datos será determinada por el ordenamiento jurídico aplicable, en especial por las normas legales y la jurisprudencia, los cuales establecen sus derechos y obligaciones, que, por ser públicos, conoce plenamente. De igual forma el AFILIADO reconoce y acepta expresamente que en caso de que en el futuro el autorizado en este documento efectúe una venta de cartera o una cesión a cualquier título de las obligaciones a su cargo a favor de un tercero, los efectos de las autorizaciones a que se refieren los numerales 6.3., 6.4., y 6.5. anteriores se extenderán a dicho tercero, en los mismos términos y condiciones, y para que, en caso de terminación del presente Contrato de Afiliación, REDEBAN retire el (los) Equipo (s) (y sus respectivos Bienes Complementarios), Equipos Móviles y demás bienes entregados por REDEBAN en desarrollo del Contrato de Afiliación y/o los Reglamentos de los diferentes Productos y/o Servicios.

Séptima. – Convenios adicionales.

- 7.1.** REDEBAN podrá autorizar, previo convenio establecido con cualquier red, empresa o entidad financiera que desee suministrar un Producto y/o Servicio que pueda interesar al AFILIADO (en adelante "OTRO PROVEEDOR"), la utilización del (los) Equipo(s) y/o puntos habilitados de REDEBAN para efectuar operaciones iguales o similares para los Productos y/o Servicios del OTRO PROVEEDOR.
- 7.2.** En este caso las inconsistencias, abonos, reclamaciones, solicitudes de documentos y demás circunstancias que se presenten en las Transacciones que se puedan realizar, serán resueltas entre el AFILIADO y el OTRO PROVEEDOR objeto del convenio, pues REDEBAN simplemente actuará como medio de comunicación en la respectiva operación.

Parágrafo. Salvo el caso en que se pacte convenio con OTRO PROVEEDOR, que incluya condiciones especiales de operación, las condiciones comerciales del convenio serán pactadas de

manera independiente entre el AFILIADO y el OTRO PROVEEDOR objeto del convenio. REDEBAN al momento de autorizar el suministro de un Producto y/o Servicio, podrá solicitar documentación adicional de carácter técnico y operativo al AFILIADO y/o el OTRO PROVEEDOR, con el fin de prevenir posibles riesgos a su infraestructura tecnológica o riesgos operativos, relacionados con el SARLAFT o de seguridad de la red. En estos eventos, REDEBAN determinará la información razonablemente requerida para realizar estas validaciones y verificaciones.

Octava. – Desafiliación.

- 8.1. El AFILIADO se le suspenderá y terminará definitivamente el suministro de Productos y/o Servicios cuando, conforme a los términos y condiciones del presente Contrato de Afiliación, sus Anexos y los Reglamentos respectivos aplicables, el AFILIADO haya incumplido con las obligaciones derivadas del presente Contrato de Afiliación y por ello se ha hecho merecedor de dicha sanción.
- 8.2. El AFILIADO no podrá seguir utilizando los Productos y/o Servicios cuando se presenten situaciones de cierre del negocio, inactividad por tiempo superior a (6) seis meses, venta de negocio, cuando el AFILIADO, sus directores, administradores o socios resultasen vinculados, sospechosos o responsables de actividades de lavado de activos o incluidos o vinculados con listas restrictivas vinculantes y no vinculantes, incluida, pero sin limitarse, la lista de bloqueo (OFAC) o en reportes de autoridades locales competentes, o cuando incumpla cualquiera de las obligaciones mencionadas en el presente documento.
- 8.3. Todo cambio en las condiciones del AFILIADO deberá ser comunicado oportunamente a REDEBAN y su Entidad Adquirente (para el Servicio de Adquirencia) de lo contrario implicarán la cancelación de la afiliación.

Novena. – Declaración de origen de fondos.

El AFILIADO declara que su fuente de fondos en ningún caso involucra actividades ilícitas propias o de terceras personas y en todos los casos son fondos propios y, por lo tanto, en ningún caso ha prestado su nombre para que terceras personas con recursos obtenidos ilícitamente efectúen inversiones a nombre suyo.

Décima. – Garantía de exactitud de los datos.

- 10.1. El AFILIADO responderá por la veracidad y exactitud de los datos que suministre a REDEBAN durante el desarrollo del Contrato de Afiliación, y se obliga a actualizar la información suministrada por lo menos una vez cada tres (3) meses, y en todo caso, de manera inmediata, cada vez que sufra modificaciones o actualizaciones.
- 10.2. Cualquier inexactitud en los datos suministrados o la imposibilidad de confirmar o actualizar las referencias, darán derecho a REDEBAN para suspender o terminar unilateralmente la ejecución del Contrato de Afiliación, sin perjuicio de entenderse esta situación como un incumplimiento del presente Contrato de Afiliación que generará las consecuencias jurídicas aplicables por las afectaciones a la operación y correcta ejecución del mismo.

Décima Primera. – Duración.

- 11.1.** El Contrato de Afiliación entrará en vigor:
- 11.1.1.** en el caso de Servicios y Actividades PSP, cuando (i) se suscriba, de manera completa, por parte del AFILIADO el formulario de Solicitud de Afiliación o documento equivalente definido por la Entidad Adquirente, y (ii) REDEBAN, siguiendo sus procedimientos internos, haya tramitado la afiliación del AFILIADO a un Sistema de Pago por cuenta de la Entidad Adquirente y se lo haya comunicado efectivamente al AFILIADO a través de los medios establecidos por REDEBAN.
 - 11.1.2.** En el caso de Productos y/o Servicios de REDEBAN, cuando (i) se suscriba, de manera completa, por parte del AFILIADO el formulario definido por REDEBAN, y (ii) siguiendo sus procedimientos internos, REDEBAN haya habilitado el Producto y/o Servicio al AFILIADO y se lo haya comunicado efectivamente a través de los medios establecidos por REDEBAN.
- 11.2.** La duración del Contrato de Afiliación será indefinida, pero tanto REDEBAN como el AFILIADO se encuentran facultados para darlo por terminado en cualquier momento con la sola notificación por escrito a la otra Parte con quince (15) días calendario de antelación a la fecha deseada de terminación (la "Fecha de Terminación"). En todo caso, la vigencia de los Servicios y Actividades PSP, estará sujeta a la existencia de un Contrato de Adquirencia entre el AFILIADO y una Entidad Adquirente.
- 11.3.** Ante un evento de terminación, el AFILIADO se obliga a devolver el (los) Equipo(s), Bienes Complementarios y demás bienes recibidos de REDEBAN en desarrollo del presente Contrato de Afiliación, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la Fecha de Terminación. La no devolución o no entrega de los Equipos en el plazo anteriormente previsto facultará a REDEBAN para iniciar las acciones legales correspondientes y proceder a realizar los reportes ante las centrales de información financiera por el incumplimiento de las obligaciones del AFILIADO, en los términos de ley. Misma facultad tendrá REDEBAN frente al cobro de cualquier suma de dinero derivada de la ejecución de este Contrato de Afiliación, que a la Fecha de Terminación no sea asumida o pagada íntegramente por parte del AFILIADO. El AFILIADO reconoce y acepta que solamente al encontrarse en cumplimiento íntegro de sus obligaciones bajo este Contrato de Afiliación, se entenderá desaparece la facultad de REDEBAN prevista en esta Cláusula Décima Primera.

Décima Segunda. – Modificaciones.

- 12.1.** En virtud de la naturaleza de los Productos y/o Servicios, en donde dadas las condiciones técnicas, operativas y de seguridad, es obligación de REDEBAN (así como de las Entidades Adquirentes) realizar de manera permanente y recurrente la actualización y ajuste de las mismas, las Partes acuerdan que en virtud de ello y para la adecuada y necesaria sostenibilidad de los Productos y/o Servicios ofrecidos, REDEBAN en atención y para efectos de atender dichas necesidades, se encuentra facultado, de manera exclusiva y en cualquier momento, para modificar, suprimir y/o adicionar los términos y condiciones del Contrato de Afiliación, sus Anexos y Reglamentos, para lo cual procederá

a aplicar el "Procedimiento General de Notificación" que se describe en esta Cláusula Décima Segunda.

- 12.2.** Con el fin de dar amplia publicidad, notificación y transparencia al AFILIADO sobre las modificaciones, supresiones o adiciones al Contrato de Afiliación y los Reglamentos, REDEBAN aplicará el Procedimiento General de Notificación, el cual declara conocer y aceptar el AFILIADO constituye el procedimiento válido y vinculante para ser notificado legalmente sobre las modificaciones, supresiones y/o adiciones al Contrato de Afiliación, sus Anexos y/o Reglamentos. En todo caso, REDEBAN observará las disposiciones contenidas en la Circular Básica Jurídica, y podrá ajustar dicho procedimiento con el fin de dar cumplimiento a modificaciones introducidas a dicha norma.
- 12.3.** El Procedimiento General de Notificación consiste en la publicación periódica, o en el momento que lo defina REDEBAN, de boletines corporativos en la página web de REDEBAN (los "Boletines de Actualización") donde (i) se identifican las secciones, cláusulas, artículos, numerales y demás disposiciones del Contrato de Afiliación, sus Anexos y Reglamentos que son objeto de modificación, supresión y/o adición en los términos de esta Cláusula Décima Segunda, (ii) se dispone el plazo definido por REDEBAN para que la modificación, supresión y/o adición correspondiente sea aplicable a la relación jurídica de REDEBAN y el AFILIADO, plazo que en ningún caso será menor de quince (15) días hábiles contados a partir de la publicación del respectivo Boletín de Actualización (el "Plazo de Aplicación"), y (iii) se recuerda en cabeza del AFILIADO, en caso de no aceptar la modificación, supresión y/o adición correspondiente, la facultad para dar por terminado de pleno derecho el Contrato de Afiliación, o, en caso que la modificación, supresión y/o adición sea aplicable solamente a un Reglamento, del respectivo Reglamento junto con el Contrato de Afiliación, por solicitud del AFILIADO, en los términos de la Cláusula Décima Cuarta del Contrato de Afiliación, con los efectos previstos en este documento y en las cláusulas aplicables de cada Reglamento (relativas a la terminación de los Productos y/o Servicios), sin que en ningún momento se genere indemnización alguna a favor de REDEBAN por dicha terminación. Lo anterior en ningún momento se entenderá como una facultad de las Partes para sustraerse del cumplimiento de sus obligaciones hasta la fecha de terminación del Contrato de Afiliación y/o del correspondiente Reglamento.
- 12.4.** Como medios adicionales de notificación de las modificaciones, supresiones y/o adiciones, REDEBAN podrá aplicar y adelantar adicionalmente, y de manera paralela o concurrente con el Procedimiento General de Notificación, el Procedimiento Particular de Notificación previsto en la Cláusula Vigésima de este Contrato de Afiliación.
- 12.5.** REDEBAN se reserva la facultad para utilizar medios masivos de comunicación para informar al público en general y sus afiliados los Boletines de Actualización, teniendo los mismos efectos legales que la notificación bajo el Procedimiento General de Notificación.
- 12.6.** Se entenderá como aceptación por parte del AFILIADO de los cambios realizados por REDEBAN la continuidad en el uso de los Productos y/o Servicios con posterioridad al Plazo de Aplicación, que configura una conducta inequívoca del AFILIADO en continuar recibiendo los Productos y/o Servicios de REDEBAN bajo las nuevas condiciones establecidas.

Décima Tercera. – Cesión.

El AFILIADO no podrá ceder en ningún caso el Contrato de Afiliación ni los Reglamentos.

Décima Cuarta. – Solución de controversias.

Las diferencias o controversias que surjan entre las Partes, por concepto de la celebración, interpretación, ejecución o terminación del Contrato de Afiliación y que no puedan ser resueltas de común acuerdo entre ellas o mediante procedimientos de arreglo directo, tales como la conciliación o la amigable composición, dentro de un plazo de quince (15) días hábiles desde la fecha de notificación de la diferencia a la Parte que la generó, serán dirimidas y sometidas a la jurisdicción ordinaria, aplicándose en todo momento la ley aplicable en la República de Colombia.

Décima Quinta. – Autorización tratamiento datos personales.

Con la suscripción del presente Contrato de Afiliación, el AFILIADO autoriza a REDEBAN de manera libre y expresa para que consulte de cualquier fuente y/o reporte y/o actualice a cualquier operador de información los datos sobre su persona, nombre, apellidos, documento de identificación, NIT, su comportamiento y crédito comercial, hábitos de pago, manejo de su(s) cuenta(s) corriente(s) bancaria(s) y en general el cumplimiento de sus obligaciones comerciales y pecuniarias. A estos efectos la autorización otorgada resulta irrevocable mientras existan obligaciones contractuales entre las Partes en los términos definidos por la normatividad vigente. Así mismo, el AFILIADO otorga a REDEBAN expresa autorización para llevar a cabo el tratamiento de sus datos personales, únicamente para los siguientes propósitos: (i) para consulta y reporte de información ante operadores de bancos de datos de contenido crediticio y financiero, (ii) para fines comerciales y publicitarios relacionados con productos y/o servicios ofrecidos y prestados por parte de REDEBAN, y (iii) para consolidar dicha información en una base de datos administrada por REDEBAN, que le permita y facilite a REDEBAN (a) la administración de sus clientes, proveedores, usuarios y demás terceros vinculados jurídica o económicamente con la empresa y (b) desarrollar las actividades establecidas en su objeto social y aquellas que se deriven de la administración y operación del negocio de REDEBAN, y en especial, para la correcta prestación de los Productos y/o Servicios. Las actividades descritas en el punto (ii) anterior podrá realizarla directamente REDEBAN o, contratarla con terceros proveedores designados por REDEBAN. REDEBAN notificará oportunamente al AFILIADO a través de medios idóneos, los terceros contratados y autorizados para realizar las actividades de comercialización y publicidad de sus Productos y/o Servicios. REDEBAN garantiza que sus terceros proveedores, mantendrán la información en los términos de la normatividad vigente aplicable y solamente utilizarán los datos personales objeto de tratamiento para los propósitos aquí descritos y autorizados por el AFILIADO.

Parágrafo Primero. Previa la realización de eventuales reportes a las centrales de información sobre el comportamiento crediticio del AFILIADO, REDEBAN remitirá a la dirección o correo electrónico de contacto del AFILIADO, incluida en la Solicitud de Afiliación (o documento equivalente definido por la Entidad Adquirente) o registrada en el sistema de REDEBAN, una comunicación con veinte (20) días calendario de antelación a la fecha en que se produzca el reporte, indicando la obligación en mora que generó el reporte, el monto y el fundamento de la misma, de conformidad con lo expresado en la regulación vigente.

Parágrafo Segundo. Derechos especiales del Afiliado. El AFILIADO podrá en cualquier momento ejercer los derechos previstos en las Leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012, las normas que las

modifiquen o adicionen, y los Decretos que las reglamenten, y en especial tendrá los siguientes derechos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado;
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la presente ley;
- c) Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que se les ha dado a sus datos personales;
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen;
- e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución;
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

Parágrafo Tercero. Responsable del tratamiento. El responsable del tratamiento de la información del AFILIADO será REDEBAN S.A. con NIT 830.070.527-1. Dirección principal: Carrera 20 No. 33-15 de la ciudad de Bogotá D.C., Colombia. Teléfono: (+57 1) 307 7110.

Parágrafo Cuarto. El AFILIADO declara conocer y haber leído en su integridad el documento "**Políticas sobre Tratamiento de Datos Personales**", el cual se encuentra disponible en la página web: <https://www.rbmcolombia.com/wps/portal/index/comercios/afiliacionparacomercios> o en las oficinas de REDEBAN a nivel nacional.

Décima Sexta. – Confidencialidad.

El AFILIADO se compromete a no usar indebidamente la información que reciba de REDEBAN y a mantener la información que reciba de REDEBAN en estricta confidencialidad, la cual además tendrá el carácter de Información Confidencial, y no la revelará, publicará o dará a conocer, total o parcialmente, a nadie aparte de sus empleados o consultores que específicamente necesiten conocerla para poder dar cumplimiento al Contrato de Afiliación. El AFILIADO será responsable del cumplimiento de las condiciones del Contrato de Afiliación por parte de sus empleados, directores, consultores o afiliados. Para efectos de la presente cláusula se considera como indebido cualquier uso que se le dé a la Información Confidencial distinto del autorizado por REDEBAN. El uso indebido o la revelación de la Información Confidencial serán considerados como competencia desleal y el AFILIADO quedará sujeto a las sanciones legales respectivas. De igual forma, constituirá competencia desleal y violación del Contrato de Afiliación la realización de los actos que se indican en el artículo 262 de la Decisión 486 de 2000 de la Comisión de la Comunidad Andina. Igualmente,

tanto el AFILIADO, como sus empleados o contratistas, reconocen la existencia de las obligaciones a que por razón del Contrato de Afiliación se someten, las cuales el Código Penal Colombiano sanciona su incumplimiento, entre otros, en los artículos 269A, 269B, 269C, 269D, 269E, 269F, 269G, 269I, 269J, 270, 271, 272, 306, 307 y 308.

Décima Séptima. – Cumplimiento de normatividad ambiental.

Durante toda la ejecución del Contrato de Afiliación, el AFILIADO deberá seguir y cumplir las instrucciones y procedimientos de REDEBAN relacionados con la recolección y gestión de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE), debidamente informados por REDEBAN y disponibles en su página web: <https://www.rbmcolombia.com/wps/portal/index/institucional/politicas>.

A la terminación del Contrato de Afiliación, en el evento que por cualquier causa, el AFILIADO no proceda a devolver los Equipos o los Equipos Móviles a REDEBAN, cumpliendo con los términos y condiciones previstos en este Contrato de Afiliación, y en especial, atendiendo las disposiciones aplicables del procedimiento de recolección y gestión de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos de REDEBAN, el AFILIADO será responsable directamente ante REDEBAN de cualquier daño o perjuicio que se le pueda ocasionar a REDEBAN como consecuencia de la gestión que de dichos residuos realice el AFILIADO a la terminación del Contrato de Afiliación, estando obligado a mantener indemne a REDEBAN por tales circunstancias.

Décima Octava. – Impuestos.

En el evento que la suscripción del presente Contrato de Afiliación esté sujeto a impuesto de timbre, el mismo será asumido en proporciones iguales entre las Partes.

Décima Novena. – Definiciones.

Para todos los efectos del presente Contrato de Afiliación, los términos utilizados bajo el mismo tendrán el significado incorporado en el "Glosario" que REDEBAN podrá publicar en su página web, y que se encuentra contemplado en la Sección IV del Contrato de Afiliación. Los términos en mayúsculas utilizados tanto en singular como en plural en este documento, salvo que se encuentren expresamente definidos de otra forma en el mismo, tendrán el significado que se les asigna en el presente Contrato de Afiliación y sus Reglamentos, en concordancia con lo definido en el Glosario de REDEBAN. Los términos que no estén expresamente definidos en el presente Contrato de Afiliación, sus Anexos y Reglamentos, 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.

Vigésima. – Comunicaciones particulares bajo el Contrato de Afiliación.

Todas las comunicaciones entre el AFILIADO y REDEBAN de carácter particular bajo este Contrato de Afiliación deberán dirigirse a la dirección inscrita en el Registro Mercantil del AFILIADO o a las direcciones indicadas en la Solicitud de Afiliación (o documento equivalente definido por la Entidad Adquirente) o en los sistemas de REDEBAN, las cuales en caso de sufrir variación deberán informarse oportunamente (el "Procedimiento Particular de Notificación"). El AFILIADO tiene como deber esencial bajo este Contrato de Afiliación, la verificación y consulta de manera permanente y constante de la página web de REDEBAN y de la Entidad Adquirente (para todo lo relacionado con el Servicio de Adquirencia) con el fin de acceder a información importante relacionada con la ejecución y desarrollo de este Contrato de Afiliación, y en especial, para conocer los Boletines de Actualización.

El AFILIADO declara conocer y aceptar, y autoriza expresamente a REDEBAN, para que, dentro del Procedimiento Particular de Notificación, a través de correo electrónico, correo certificado, fax, mensajes de texto o cualquier otro medio idóneo de comunicación (incluidas las líneas telefónicas fijas o móviles del AFILIADO), REDEBAN remita comunicaciones o información relacionada con la ejecución de este Contrato de Afiliación (inclusive los Boletines de Actualización), y en especial, respecto de los deberes y responsabilidades del AFILIADO bajo el mismo, incluyendo el remitir información respecto de obligaciones pecuniarias pendientes de pago a cargo del AFILIADO. El AFILIADO declara conocer y aceptar que REDEBAN no será responsable si la correspondencia o notificaciones que se entreguen o efectúen en el domicilio físico o electrónico registrado no es recibida por éste, las cuales surtirán los efectos legales y contractuales correspondientes.

Todos los Anexos que se acompañan al presente Contrato de Afiliación forman parte integral del mismo.

III. ANEXOS.

Anexo 1 – Canales de Acceso de Redeban

Para efectos del Contrato de Afiliación, sus Anexos y Reglamentos, los siguientes constituyen, pero sin que se entiendan de forma taxativa, los Canales de Acceso habilitados y desarrollados por REDEBAN que podrá suministrar al AFILIADO para la prestación de Productos y/o Servicios.

En este Anexo 1, se incluirán las condiciones generales y específicas de uso de cada Canal de Acceso; anexo que podrá ser objeto de actualización o modificación, en cualquier momento, en los términos de la Cláusula Décima Segunda del Contrato de Afiliación.

1.1. Canales de Acceso Físicos

1.1.1. Equipos

1.1.1.1. Condiciones Generales.

A continuación, se establecen las condiciones generales de uso y custodia de los Equipos y Bienes Complementarios que REDEBAN podrá entregar y facilitar a los AFILIADOS para la prestación de Productos y/o Servicios.

- 1.1.1.1.1. El Equipo y Bienes Complementarios que reciba el AFILIADO por parte de REDEBAN, para la prestación de los Productos y/o Servicios, cuando ello sea aplicable a cada uno, será recibido a título de Comodato Precario, lo cual significa que su entrega no confiere título alguno de propiedad sobre dichos bienes a favor suyo, y que podrán ser reclamados en cualquier tiempo por REDEBAN.
- 1.1.1.1.2. La entrega o devolución de los Equipos y Bienes Complementarios se realizará mediante la suscripción de un documento escrito, que podrá ser un acta, formato de instalación o formato de entrega, según defina REDEBAN (el "Formato"), el cual se entenderá aceptado por el AFILIADO al momento de ser firmado o refrendado por el dependiente del AFILIADO que se encuentre en dicho momento presente en el domicilio de entrega. Algunos Bienes Complementarios por su naturaleza serán fungibles, como la papelería y rollos de impresión de los Equipos, razón por la cual, se entiende que el AFILIADO con el uso de los Equipos los consumirá. No obstante, en ningún momento el AFILIADO podrá hacer uso o consumo de dichos Bienes Complementarios para fines diferentes del funcionamiento de los Equipos y acceso a los Productos y/o Servicios.
- 1.1.1.1.3. En su calidad de comodatario, el AFILIADO deberá cumplir con las siguientes obligaciones:
 - a. Mantener el Equipo entregado en comodato en el punto de venta respectivo del AFILIADO, ubicado en la dirección especificada en el Formato de dicho Equipo, bajo el recuadro correspondiente a "Ubicación".
 - b. Emplear las cosas que componen el Equipo únicamente de manera idónea para el uso convenido, respetando en todo momento las condiciones específicas establecidas en las licencias y cualquier otra documentación que lo acompañe.

- c. Restituir, a solicitud de REDEBAN, el Equipo prestado en el mismo estado en que lo recibió, salvo los deterioros que provengan de su uso legítimo. En caso de incumplimiento por el AFILIADO de esta obligación de restitución, REDEBAN podrá reportar a las centrales de riesgos dicho incumplimiento tomando como base el valor de reposición vigente de los respectivos Equipos.
- d. Pagar, pues son de su cargo, todos los impuestos, tasas, contribuciones, servicios (tales como la luz, el teléfono, el servicio de internet, entre otros) similares o complementarios, directos o indirectos que graven a, o cause, el Equipo.
- e. Cumplir todas las leyes, ordenanzas, acuerdos, reglamentos y demás disposiciones que rijan o se expidan para regular la instalación y uso del Equipo, y la actividad a la cual se destina.
- f. Conservar en buen estado de funcionamiento, presentación y limpieza el Equipo.
- g. Reportar prontamente a REDEBAN la presencia de fallas en el Equipo, y abstenerse de permitir que terceros distintos a REDEBAN, o personas autorizadas por esta, presten servicios de mantenimiento y reparación sobre el Equipo, o cualquier situación que pueda afectarlos, en especial frente al cableado estructurado de formar parte de los Equipos entregados por REDEBAN.
- h. Promover oportunamente las acciones pertinentes para evitar o suprimir cualquier acto perturbatorio de la posesión o dominio que ejerce REDEBAN sobre el Equipo.
- i. Abstenerse de hacer alteraciones o modificaciones técnicas o de cualquier otra clase al Equipo.
- j. Abstenerse de cambiar, sin previa autorización expresa y por escrito de REDEBAN, la ubicación de cualquiera de los bienes dados en comodato que conforman el Equipo o permitir que otros lo hagan o perturben la posesión o dominio de REDEBAN sobre ellos.
- k. Abstenerse de transferir a terceros o permitirles acceder al uso del Equipo prestado, en consecuencia, el AFILIADO no podrá prestar, subutilizar, o de cualquier otra forma disponer de los Equipos.
- l. Indemnizar a REDEBAN por pérdida del Equipo, cancelando el valor de reposición vigente, teniéndose en cuenta el período de vida útil del mismo, y presentando copia del denuncia correspondiente por pérdida o robo, ante la autoridad competente.
- m. Indemnizar a REDEBAN por todo deterioro que no provenga del uso legítimo del Equipo, y si ese deterioro es tal que ya no sea susceptible de emplearse en su uso ordinario, REDEBAN podrá exigir el valor de reposición vigente, teniéndose

en cuenta el período de vida útil del mismo, cediendo, al recibir dicho monto, su propiedad a este último.

- n. Indemnizar a REDEBAN por esos mismos deterioros, o por la pérdida del Equipo. El AFILIADO salvo plena prueba del caso fortuito o fuerza mayor deberá responder por los deterioros o la pérdida del equipo con base en las normas que regulan el comodato precario.
- o. Deberá inspeccionar de manera permanente los Equipos, de tal forma que no presenten alteraciones, daños o modificaciones en los métodos de identificación (placas de inventario, etiquetas y cualquier otro método que establezca REDEBAN) y sellos de seguridad de los Equipos, siendo su obligación reportar cualquiera de estos eventos de manera inmediata a REDEBAN.

1.1.1.1.4. El AFILIADO plenamente consciente de las obligaciones que asume en su carácter de comodatario precario, exonera a REDEBAN de toda responsabilidad derivada del incumplimiento de dichas obligaciones, cualquiera sea la causa y la forma como se presente, en especial, por cualquier reclamo, querrela, acción, pretensión, demanda, pérdida o daño resultante directa o indirectamente, de la existencia, instalación, uso o mantenimiento del Equipo o de sus partes, o de la actividad a que ellos se destinan, o cualesquiera otro motivo, cargas que el AFILIADO asume en virtud del comodato precario y la Ley.

1.1.1.1.5. REDEBAN, además de los derechos que le confieren este Anexo y la ley, tendrá los siguientes derechos y facultades especiales:

- a. Inspeccionar por medio de sus funcionarios el Equipo.
- b. Prestar exclusivamente el servicio de mantenimiento y reparación del Equipo.
- c. En caso de requerirse para efectos de la reparación y mantenimiento del Equipo, el retiro del mismo del punto de venta respectivo del AFILIADO, con la facultad de instalar de manera provisional otro Equipo con el propósito de mantener el normal desarrollo de las operaciones del AFILIADO. En caso de entregar REDEBAN un Equipo provisional al AFILIADO, este manifiesta que el mismo será recibido bajo las mismas condiciones establecidas en este Anexo, y en especial aquellas incluidas en la presente cláusula.
- d. Reemplazar el Equipo, o cualquiera de sus partes, en caso de considerarlo conveniente por motivos de funcionamiento, de carácter técnico, operacional, comercial o similares, sujeto a la suscripción de los correspondientes Formatos y cumplimiento de las condiciones para la entrega del nuevo Equipo definidas por REDEBAN.

1.1.1.1.6. REDEBAN no fabrica el Equipo ni los Equipos Móviles que facilita en comodato, en consecuencia, el AFILIADO estará obligado a informar a REDEBAN los problemas que se presenten con los mismos, con el fin de que REDEBAN pueda ejercer ante el fabricante el derecho del que es titular como propietario de los Equipos y como

distribuidor de los Equipos Móviles. En todo caso, con el fin que se proceda al arreglo y/o reemplazo del Equipo defectuoso es necesario que el AFILIADO demuestre el buen uso del Equipo. Así mismo, el AFILIADO declara que con sumo cuidado examinó la calidad y condición de los mismos y los encontró conformes con el uso a que se destinan. En el evento de poseer Equipos Móviles, el AFILIADO, según corresponda, podrá tener derecho a las garantías indicadas en el Anexo 4 del presente Contrato de Afiliación.

1.1.1.1.7. Si al AFILIADO se le asigna un Equipo de REDEBAN, este podrá solicitar mediante el Equipo o los canales que REDEBAN defina para tal fin, los rollos para la impresión de los comprobantes de venta (*vouchers*) en los Equipos.

1.1.1.1.8. **Volumen Mínimo Transaccional.** El AFILIADO reconoce que la disponibilidad de la infraestructura y plataforma tecnológica que soporta la realización, el procesamiento y autorización de Transacciones a través de los Equipos y Equipos Móviles que REDEBAN pondrá a su disposición, para aquellos Productos y/o Servicios a los que les aplique, implica un costo para REDEBAN (en adelante el "Costo de la Disponibilidad Tecnológica"), el cual se entenderá cubierto siempre y cuando el número de Transacciones que el AFILIADO realice en el período mensual respectivo, no sea inferior al número de Transacciones establecido en el **Anexo 3** (*Volumen Mínimo Transaccional*), en adelante el "Número de Transacciones Mínimo" o "**NTM**". De no llegar el AFILIADO al NTM en el respectivo período mensual, este deberá cancelar a favor de REDEBAN el Costo de la Disponibilidad Tecnológica correspondiente al período mensual donde no cumplió con el NTM, aplicable para el Equipo o Equipo Móvil, según corresponda, conforme se indica en el Anexo 3, y para lo cual acepta que dicho valor sea debitado de la Cuenta de Depósito. El Costo de la Disponibilidad Tecnológica será calculado y equivalente al promedio de Transacciones realizadas bajo el NIT respectivo de cada AFILIADO sobre el número de Equipos que tenga instalados. El AFILIADO declara conocer y aceptar que la inactividad continua del uso de los Equipos y/o Equipos Móviles, consistente en la no realización de Transacciones en los mismos durante un período de seis (6) meses continuos (el "Evento de Inactividad"), facultará a REDEBAN para realizar el bloqueo de los Equipos de manera inmediata, comunicando tal situación a través del Procedimiento Particular de Notificación previsto en la Cláusula Vigésima del Contrato de Afiliación.

IMPORTANTE: El anterior Numeral 1.1.1.1.8 será aplicable solamente cuando el AFILIADO esté autorizado y tenga habilitado algún Canal de Acceso Físico para la realización de Transacciones.

1.1.1.1.9. Abstenerse de manipular o que sea manipulado por terceros, el (los) Equipo(s) que le ha (han) sido asignado(s) por REDEBAN. En todo caso, siempre que el (los) Equipo(s) tenga(n) que ser revisado(s) (lo cual únicamente podrá ser realizado por personal autorizado de REDEBAN), el AFILIADO aceptará las visitas y deberá identificar previamente a las personas que se presenten para este fin, verificando telefónicamente con REDEBAN su identidad.

1.1.1.1.10. En el evento que el AFILIADO, funja como Agregador en los términos del Decreto 2555 de 2010, deberá garantizar a REDEBAN el cumplimiento de los términos y condiciones

del contrato correspondiente celebrado con la Entidad Adquirente y las reglas de las Franquicias, y el documento correspondiente que aplique con REDEBAN para el Servicio del Afiliado efectivamente prestado (el "Contrato Complementario").

- 1.1.1.1.11. Dado que un incumplimiento del Numeral 1.1.1.1.10. anterior y en especial, de las obligaciones en cabeza del AFILIADO bajo el Contrato de Afiliación, los Reglamentos, los Contratos Complementarios o de sus obligaciones en la prestación de los Servicios del Afiliado, puede ocasionar o generar afectaciones de diversa naturaleza y alcance a los partícipes del Sistema Redeban (incluido REDEBAN) o afectar la integridad del Sistema Redeban, REDEBAN se reserva el derecho y la facultad exclusiva, y así lo declara conocer, aceptar y comprender el AFILIADO existe dicho derecho o facultad en cabeza de REDEBAN, emanada de su condición de entidad administradora del Sistema Redeban, en los términos del Decreto 2555 de 2010, y demás normas que lo modifiquen, adicionen, complementen o reglamenten, para adoptar todas aquellas medidas tendientes o conducentes para mitigar, eliminar, prevenir o impedir la materialización de cualquier riesgo, adverso o negativo, actual o potencial, que afecte al Sistema Redeban o que lo pueda afectar, entre las cuales se encuentran, pero sin limitarse, las siguientes: (a) la suspensión temporal o definitiva, total o parcial, de los Productos y/o Servicios bajo el Contrato de Afiliación, (b) la suspensión temporal o definitiva, total o parcial, de la habilitación para la realización de Ventas en Ambientes Presentes y No Presentes, (c) el bloqueo preventivo, total o parcial, del Identificador de Comercio del AFILIADO para la realización de cualquier tipo de Transacción (sean Ventas en Ambientes Presentes y no Presentes), (d) la solicitud de garantías a favor de REDEBAN para continuar con la prestación de Productos y/o Servicios bajo el Contrato de Afiliación y los Reglamentos, y (e) la desafiliación inmediata del AFILIADO en los términos de la Cláusula Octava del Contrato de Afiliación. El AFILIADO deberá indemnizar plenamente a REDEBAN y los partícipes del Sistema Redeban afectados como consecuencia del incumplimiento de estas disposiciones, y, en consecuencia, deberá resarcir o reembolsar todas aquellas sumas de dinero, compensaciones, sanciones o cualquier otra obligación pecuniaria que en virtud de dicho incumplimiento REDEBAN o los partícipes del Sistema Redeban asuman frente a las Franquicias, terceros o las autoridades competentes.
- 1.1.1.1.12. Para efectos del Numeral 1.1.1.1.11. anterior y el Contrato de Afiliación, sus Anexos y Reglamentos se entenderá como el "Sistema Redeban", el Sistema de Pago administrado por REDEBAN en la República de Colombia, en su calidad de entidad administradora de un sistema de pago de bajo valor, en los términos del Decreto 2555 de 2010, y demás normas que lo modifiquen, adicionen, complementen o reglamenten, o que sean concordantes o aplicables.

IMPORTANTE: El AFILIADO reconoce y acepta que la afiliación operativa al Sistema Redeban, por medio del cual podrá recibir y aceptar los Instrumentos de Pago bajo el Contrato de Adquirencia, se entiende perfeccionada con la aceptación por parte del AFILIADO del Reglamento de Afiliación al Sistema de Pagos Redeban, el cual se expide bajo el Contrato de Afiliación.

1.1.2. **Equipos Móviles.**

1.1.2.1. Minidatáfonos.

A continuación, se establecen las condiciones específicas de uso y custodia de los Minidatáfonos que REDEBAN podrá entregar y facilitar a los AFILIADOS para la prestación de Productos y/o Servicios.

- 1.1.2.1.1. Cumplir con todas aquellas obligaciones previstas en la Sección 1.1.1. de este Anexo 1 que sean aplicables a los Minidatáfonos, salvo por aquellas que REDEBAN haya excluido expresamente.
- 1.1.2.1.2. Salvo por los literales a) y j) del Numeral 1.1.1.1.3. de este Anexo 1, cumplir en su integridad con las demás obligaciones previstas en los literales del Numeral 1.1.1.1.3.
- 1.1.2.1.3. Los Minidatáfonos **NO** podrán ser utilizados por fuera de la República de Colombia.
- 1.1.2.1.4. Para que los Minidatáfonos puedan operar, el AFILIADO deberá poseer o contar con un Dispositivo Inteligente. El AFILIADO declara conocer y aceptar que el Dispositivo Inteligente implica una serie de gastos, entre los cuales se incluye la activación y contratación de un plan de datos y la adquisición de una simcard de un operador de telefonía celular o un prestador de servicios de telecomunicaciones debidamente autorizado para operar en Colombia. Las condiciones del plan de datos requerido para el funcionamiento del Dispositivo Inteligente serán establecidas directamente por el operador de telefonía celular o el prestador de servicios de telecomunicaciones y en ningún caso por REDEBAN. El AFILIADO declara conocer y aceptar que cada transacción realizada mediante un Minidatáfono ocupa al menos 1.5 Kbyte de su plan de datos. En ningún momento, REDEBAN garantizará la efectiva prestación de los servicios de telecomunicaciones, en especial de la comunicación del Dispositivo Inteligente con la red de internet del operador, por cuanto dicha conexión y servicios son prestados y garantizados directamente por el operador de telefonía celular o prestador de servicios de telecomunicaciones debidamente autorizado para operar en Colombia en los términos de los contratos suscritos con el AFILIADO.
- 1.1.2.1.5. Solicitar el Minidatáfono directamente de REDEBAN o de los terceros autorizados para su entrega. El AFILIADO declara conocer y aceptar que obtener un Minidatáfono implica una serie de responsabilidades relacionadas con el uso adecuado del mismo en la realización de Transacciones y con el cuidado del mismo, toda vez que el Minidatáfono se entrega a título de comodato precario por parte de REDEBAN. El AFILIADO seguirá estrictamente las instrucciones entregadas por REDEBAN para el uso del Equipo Móvil.
- 1.1.2.1.6. Adquirir, descargar e instalar en el Dispositivo Inteligente el aplicativo necesario para la realización de las Transacciones de la página web indicada por REDEBAN y siguiendo estrictamente las instrucciones informadas por éste. El Minidatáfono funcionará únicamente con conexión a internet, sea mediante la conexión bajo un plan de datos o mediante conexión *wi-fi*.
- 1.1.2.1.7. Cumplir con los volúmenes mínimos transaccionales y/o de ventas en los términos del Numeral 1.1.1.1.8. de este Anexo 1, o en su defecto, este deberá cancelar a favor de REDEBAN el Costo de la Disponibilidad Tecnológica correspondiente al periodo

mensual donde no cumplió con el NTM, aplicable para los Minidatáfonos, conforme se indica en el **Anexo 3** (*Volumen Mínimo Transaccional*), y para lo cual acepta que dicho valor sea debitado de la Cuenta de Depósito. El Costo de la Disponibilidad Tecnológica será calculado y equivalente al promedio de Transacciones realizadas bajo el NIT respectivo de cada AFILIADO sobre el número de Minidatáfonos que tenga instalados.

- 1.1.2.1.8. Sin perjuicio del cobro previsto en el Numeral 1.1.2.1.7 anterior, pagar a REDEBAN las tarifas que se encuentran establecidas en la página web de REDEBAN, por concepto de (i) la afiliación y habilitación de una Licencia por cada Dispositivo Inteligente que posea el AFILIADO, bien sea nueva o adicional; (ii) la reactivación de una Licencia de presentarse uno de los eventos previstos en los Numerales 1.1.2.1.10. y 1.1.2.1.11. siguientes, y cumplirse las condiciones allí previstas para dicho cobro; y/o (iii) el valor de reposición de los Minidatáfonos, de presentarse uno de los eventos previstos en los Numerales 1.1.2.1.10. y 1.1.2.1.11. siguientes, y cumplirse las condiciones allí previstas para el cobro de reposición del Minidatáfono. El AFILIADO declara conocer y aceptar que el cobro de los anteriores valores se realizará mediante el débito de su Cuenta de Depósito aplicando el procedimiento de Ajuste General previsto en el Anexo 3 del Contrato de Afiliación. En el evento que REDEBAN no pueda realizar los correspondientes cobros, y si los mismos no son realizados por el AFILIADO dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha establecida por REDEBAN en su página web e informada al AFILIADO, REDEBAN procederá a suspender el procesamiento y realización de Transacciones utilizando el Minidatáfono. Se entiende como "Licencia" la aplicación tecnológica que permite el procesamiento de Transacciones mediante el uso del Minidatáfono y la conexión entre un Dispositivo Inteligente y los Equipos Móviles.
- 1.1.2.1.9. En el evento que el AFILIADO desee cambiar de Dispositivo Inteligente, debe comunicarle inmediatamente a REDEBAN dicha novedad, con el fin de seguir usando la misma Licencia y no se le genere un costo adicional por la misma.
- 1.1.2.1.10. En caso de robo o pérdida del Minidatáfono, se debe realizar el reporte inmediatamente a REDEBAN para efectos de deshabilitarlo y cancelar la licencia asignada. El AFILIADO deberá presentar la denuncia ante la Fiscalía o autoridad competente para la asignación de un nuevo Minidatáfono; la reasignación y habilitación de la Licencia se dará sin costo para el AFILIADO, siempre y cuando el reporte se efectúe en el mes calendario siguiente a la fecha del robo, de lo contrario, deberá realizar el pago de la activación del servicio a las tarifas vigentes de REDEBAN. En caso de que no se presente la denuncia por parte del AFILIADO, deberá asumir el costo integral, a su valor comercial e informado y reportado por REDEBAN, del Minidatáfono. El AFILIADO será responsable de todos los fraudes que se ocasionen como consecuencia del robo del Minidatáfono.
- 1.1.2.1.11. En caso de robo o pérdida del Dispositivo Inteligente, se debe realizar el reporte inmediatamente a REDEBAN para efectos de deshabilitar la Licencia. La reasignación y habilitación de la Licencia se dará sin costo para el AFILIADO, siempre y cuando el reporte se efectúe en el mes calendario siguiente a la fecha del robo, de lo contrario, deberá realizar el pago de la activación del servicio a las tarifas vigentes de REDEBAN. El AFILIADO será responsable de todos los fraudes que se ocasionen como consecuencia del robo del Dispositivo Inteligente.

- 1.1.2.1.12. El AFILIADO tendrá derecho a usar el aplicativo del Minidatáfono que permite realizar las Transacciones y ventas objeto del presente Anexo, entendiéndose que la licencia de uso de estos programas se mantendrá vigente hasta que: (i) el AFILIADO tenga legítimamente bajo su tenencia y/o posesión un Minidatáfono, y/o (ii) por alguna de las causales establecidas en el Contrato de Afiliación, incluidos sus Anexos (en especial este Anexo 1) y/o en los Reglamentos, REDEBAN suspenda o deje de prestar los Productos y/o Servicios. En ambos eventos, REDEBAN se reserva el derecho de realizar el reporte a las centrales de riesgo e información financiera, en los términos de las autorizaciones establecidas bajo el Contrato de Afiliación y adoptar las acciones legales pertinentes, para el caso en que el AFILIADO no devuelva, para la modalidad en comodato, los Minidatáfonos que le han sido asignados y los continúe usando. El AFILIADO deberá cumplir los términos y condiciones de uso del aplicativo y del Minidatáfono, y en especial, deberá proteger y respetar todos los derechos de propiedad intelectual que se deriven de la misma, de lo contrario, el uso indebido de los Minidatáfonos, o para fines no autorizados por REDEBAN, facultará a REDEBAN para cancelar la licencia de uso o aplicativo adquirido por el AFILIADO, suspendiendo la posibilidad de realizar transacciones a través del Minidatáfono, sin perjuicio de las demás acciones legales en cabeza de REDEBAN. Adicionalmente, en esta situación, y bajo la modalidad de comodato, inmediatamente estará obligado el AFILIADO a devolver los Minidatáfonos, en perfectas condiciones y funcionando normalmente.
- 1.1.2.1.13. Cumplir con los términos y condiciones de los contratos de licencia de software de los proveedores de tecnología que soportan las Transacciones en los Minidatáfonos, para lo cual mantendrá a REDEBAN indemne de cualquier reclamo derivado por el incumplimiento del AFILIADO a dichos términos. Dichos términos serán informados oportunamente por REDEBAN al AFILIADO, o pudiendo estar incorporados dentro del software del aplicativo correspondiente.
- 1.1.2.1.14. El AFILIADO declara que con sumo cuidado examinó la calidad y condición de los Minidatáfono y los encontró conformes con el uso a que se destinan.

IMPORTANTE: Régimen Venta Minidatáfonos. Cuando el AFILIADO haya adquirido un Minidatáfono con anterioridad a la entrada en vigencia de este Contrato de Afiliación, o lo adquiera en esta modalidad una vez afiliado a REDEBAN, declara conocer y aceptar que en el uso de dicho dispositivo deberá cumplir con las obligaciones previstas en los Numerales 1.1.1.1.10, 1.1.1.1.11, 1.1.1.1.12, 1.1.2.1.3, 1.1.2.1.4, 1.1.2.1.6, 1.1.2.1.9, 1.1.2.1.11, 1.1.2.1.12, 1.1.2.1.13, y 1.1.2.1.14 anteriores. En caso de robo de su Minidatáfono, se debe realizar el reporte inmediatamente a REDEBAN para efectos de deshabilitarlo y cancelar la licencia asignada. El AFILIADO deberá, por su cuenta, adoptar las acciones legales y denuncias correspondientes ante la Fiscalía o autoridades competentes, y deberá, para efectos de que se puedan continuar prestando los Servicios: (i) adquirir por su cuenta un nuevo Minidatáfono, a los precios establecidos en el momento de robo o pérdida, directamente de REDEBAN o los terceros autorizados para su comercialización, o (ii) solicitar bajo la figura de comodato precario un Minidatáfono, sujetándose en ese evento específico a los términos y condiciones previstos en esta Sección 1.1.2.1. Si el AFILIADO realizó el reporte a las autoridades competentes, dentro del mes calendario siguiente a la fecha de robo, no deberá realizar el pago de la activación del servicio; de lo contrario, deberá realizar el pago de la activación del servicio a las tarifas vigentes de REDEBAN para la reasignación y habilitación de una nueva Licencia. El AFILIADO será responsable de todos los fraudes que se ocasionen como consecuencia del robo del

Minidatáfono. Bajo esta modalidad el AFILIADO deberá pagar las tarifas previstas en el Numeral 1.1.2.1.8 anterior, exceptuando el cobro previsto en el Numeral 1.1.2.1.7.

1.2. Canales de Acceso Virtuales o Digitales

1.2.1. Aplicaciones Tecnológicas.

1.2.1.1. Condiciones y Obligaciones Generales del AFILIADO.

A continuación, se establecen las condiciones y obligaciones generales de uso de los Canales de Acceso Virtuales o Digitales que REDEBAN podrá entregar, instalar o facilitar a los AFILIADOS para la prestación de Productos y/o Servicios, y en especial, que permiten la realización de Transacciones en Ambientes No Presentes:

- 1.2.1.1.1. Cumplir en todo momento con las Condiciones de Seguridad y Requisitos generales para la realización de Transacciones en los Canales de Acceso definidas en el Anexo 4, y que se definan en cada Reglamento aplicable para cada Producto y/o Servicio.
- 1.2.1.1.2. Obtener de REDEBAN, como condición precedente para la habilitación de los Canales de Acceso Virtuales o Digitales, el código de autorización correspondiente, el cual permitirá la realización de Transacciones (según se define este término en el Anexo 4 del Contrato de Afiliación) en Canales de Acceso Virtuales o Digitales y Ventas en Ambientes No Presentes.
- 1.2.1.1.3. Velar por la seguridad de todas las Transacciones que se realicen en Canales de Acceso Virtuales o Digitales.
- 1.2.1.1.4. Responder ante REDEBAN, por las Transacciones efectuadas por sus agencias o terceros admitidos por el AFILIADO para procesar Transacciones en su nombre, o cuando, en su calidad de Facilitador de Pagos o cualquier otro título, procese Transacciones en nombre de terceros. El AFILIADO se abstendrá en todo momento de facilitar a otros AFILIADOS las Aplicaciones Tecnológicas que le sean puestas a su disposición o habilitadas por REDEBAN, salvo que exista una previa autorización por parte de REDEBAN, o la misma se adelante en virtud de la prestación de los Servicios de Agregador o Gateway. El AFILIADO deberá garantizar que toda agencia o tercero cumplan con los requisitos de certificación o habilitación tecnológica requeridos por REDEBAN o demás entidades miembros o partícipes del sistema de pago de REDEBAN. Para efectos de dar cumplimiento a esta obligación, el AFILIADO reconoce que es fundamental que todo agente o tercero, incluidas entidades contratadas para el almacenamiento de información o datos y proveedores de software, aceptan y autoricen expresamente que: (i) se comprometen de manera plena e incondicional al enrutamiento (entrega de información) o almacenamiento de Información Sensible, o de cualquier otro tipo de información, a nombre del AFILIADO, independientemente del modo o duración de dichas actividades, y (ii) asegurarse que el proveedor o tercero cumpla en su integridad el Contrato de Afiliación y las regulaciones que gobiernen la seguridad de la información de los Clientes (tarjetahabientes), la protección de datos personales y habeas data, y demás regulaciones en materia de estándares de la industria de pagos.

- 1.2.1.1.5. Cuando el AFILIADO utilice el servicio de terceros o de otros AFILIADOS, para el procesamiento parcial o total de Transacciones hacia REDEBAN, la responsabilidad de cada operación será solidaria entre los AFILIADOS, o entre el AFILIADO y el tercero.
- 1.2.1.1.6. En el evento que el AFILIADO habilitado para utilizar Canales de Acceso Virtuales o Digitales y la realización de Ventas en Ambientes No Presentes, decida ofrecer servicios de manera directa a otros comercios AFILIADOS o terceros, haciendo uso de la habilitación y conexión al Sistema Redeban, o de los Equipos puestos a su disposición (los "Servicios del Afiliado"), y sin perjuicio del cumplimiento de todas las obligaciones emanadas de este Contrato de Afiliación y sus Reglamentos y todas aquellas disposiciones, revisiones, procesos o demás procedimientos que establezca REDEBAN y los demás participantes del Sistema Redeban y, en especial, la Entidad Adquirente del AFILIADO, como condición precedente para prestar los Servicios del Afiliado, o para continuar prestándolos, deberá tener vigente un contrato o autorización expresa de su Entidad Adquirente, y según aplique, suscribir con REDEBAN un Contrato Complementario. Los Servicios del Afiliado incluyen, pero podrán incluir en el futuro cualquier otro Servicio del Afiliado identificado por REDEBAN o desarrollado por el AFILIADO o REDEBAN, los siguientes servicios:
- 1.2.1.1.6.1. El Servicio de Agregador.
- 1.2.1.1.6.2. El servicio de gateway (el "Servicio de Gateway"), que permite al AFILIADO procesar Transacciones en Ambientes No Presentes originadas o realizadas en otros comercios AFILIADOS.
- 1.2.1.1.7. El incumplimiento específico del Numeral 1.2.1.1.6. anterior, facultará a REDEBAN para adoptar las medidas y acciones especiales previstas en el Numeral 1.1.1.1.11. de este Anexo 1.
- 1.2.1.1.8. Dentro de las Transacciones que se realizan en un Ambiente No Presente, actualmente se pueden realizar las mismas bajo las siguientes modalidades:
- 1.2.1.1.8.1. **Ventas por Teléfono:** Son aquellas Transacciones en las cuales el tarjetahabiente (Cliente) solicita al AFILIADO un bien o servicio con cargo a su Tarjeta, a través de un medio telefónico o canal telefónico habilitado por el AFILIADO, como *call center*, celular u otro medio que convierta la voz en datos. El AFILIADO debe obtener el consentimiento del tarjetahabiente (Cliente) y la información mínima requerida para procesar la Transacción de compra del bien o servicio, para lo cual el AFILIADO deberá dejar un registro grabado de dicha solicitud. Esta modalidad de venta en Ambiente no Presente se encuentra contemplada dentro de la modalidad Datáfono Web bajo la solución Paga en Línea.
- 1.2.1.1.8.2. **Ventas por correo o cupón:** Son aquellas Transacciones en las cuales el tarjetahabiente (Cliente) diligencia un cupón de venta y autoriza el cargo a su Tarjeta para la adquisición de un producto o servicio. Estos cupones pueden ser distribuidos por el AFILIADO a través de insertos en extractos, periódicos, revistas, correo directo y las órdenes de compra a través de

internet, sin que éstas últimas se consideren como comercio electrónico. El AFILIADO que desee vender bajo esta modalidad debe presentar el arte o diseño del cupón para la aprobación por parte de REDEBAN, antes de su impresión, el cual deberá contener como mínimo los siguientes datos: Nombre e Identificador de Comercio del AFILIADO, Nombre del tarjetahabiente, Número de la Tarjeta, Fecha de vencimiento, Dirección y Teléfono, así como aquella información exigida por REDEBAN.

1.2.1.1.8.3. **Ventas por Internet:** Son aquellas Transacciones en las cuales el tarjetahabiente (Cliente), a través de la página web del AFILIADO, utiliza como medio de pago su Tarjeta, o cualquier otro Instrumento de Pago, para la adquisición de productos o servicios. Dentro de la solución de Paga en Línea se permiten la realización de estas ventas.

1.2.1.1.8.4. **Recaudo de Pagos periódicos:** Son los cargos periódicos que se efectúan a las Tarjetas, previa autorización del tarjetahabiente (Cliente), para la adquisición y pago de bienes o servicios.

1.2.1.2. *Condiciones Específicas según Canal de Acceso Virtual o Digital.*

1.2.1.2.1. *Paga en Línea.*

Paga en Línea es una plataforma para realizar Transacciones en un Ambiente No Presente mediante la cual se obtiene la autorización para realizar Transacciones en línea, a través de la conexión vía Internet o mediante cualquier otro tipo de conexión -canal dedicado propio o contratado con un tercero- entre un computador personal, tabletas o servidores del usuario registrado a través de Internet con el servidor de propiedad de REDEBAN. El comercio instalará según las especificaciones técnicas entregadas por REDEBAN, las diferentes modalidades de la solución Paga en Línea en su página web, aplicación para dispositivos móviles, sistema de *Call Center*, caja registradora, entre otros, para lo cual deberá identificar y dejar absoluta claridad a sus clientes que la transacción se está realizando a través de la solución Paga en Línea y, en ningún momento podrá solicitarle a los tarjetahabientes o clientes, sin la autorización de uso por parte de estos, los números de tarjetas de crédito ni códigos de seguridad de la tarjeta. Para la modalidad de Paga en Línea - Botón de Pago, el AFILIADO no podrá solicitar bajo ningún motivo los números de tarjetas de crédito ni códigos de seguridad de la tarjeta. Lo anterior bajo el entendido que esta información será solicitada y deberá ser suministrada y digitada directamente por el tarjetahabiente (Cliente) al momento de acceder a la modalidad de Paga en Línea - Botón de Pagos al realizar una transacción.

Dentro del producto Paga en Línea, existen tres modalidades de operación: Monocomercio, Multicomercio y dispersión de fondos:

1. **Monocomercio.** Procesamiento de Transacciones en línea de manera individual para un único comercio.
2. **Multicomercio.** Procesamiento de Transacciones en línea de manera individual para múltiples comercios, usando el mismo dispositivo de acceso. El pago de las Transacciones será efectuado mediante abono directo a las cuentas de los comercios matriculados en el aplicativo.

3. **Dispersión de fondos.** Procesamiento de Transacciones en línea para múltiples comercios teniendo como base un único servicio autorizado por el tarjetahabiente. El pago de las Transacciones será efectuado mediante abono directo a las cuentas de los comercios enviados por el AFILIADO al momento de la solicitud de la Transacción teniendo como identificador para cada uno de estos comercios el número de terminal asignado por REDEBAN.

Para utilizar cualquiera de estas alternativas de la solución Paga en Línea, el AFILIADO deberá cumplir con los requerimientos de hardware, software y comunicación estipulados en las especificaciones técnicas definidas para estos Servicios. Igualmente, el AFILIADO deberá cumplir con las condiciones de uso de los mecanismos de seguridad entregados para el uso de la aplicación.

Las modalidades de Paga en Línea bajo las cuales REDEBAN podrá prestar los Servicios, son las siguientes:

- (i) **Paga en Línea – Botón de Pago:** en esta modalidad el AFILIADO podrá conectarse por medio de un servicio web propietario de REDEBAN en internet, el cual desplegará una ventana web con ambiente gráfico y solicitará la información necesaria para realizar una compra bajo las condiciones de Venta en Ambiente No Presente. Este Servicio podrá ser integrado a la tienda virtual del AFILIADO o portal web del mismo a través de ventanas emergentes o al interior de su sitio web.
- (ii) **Paga en Línea – Conexión Directa:** bajo esta modalidad el AFILIADO podrá conectarse por medio de un servicio web propietario de REDEBAN en internet, a una aplicación desarrollada por el AFILIADO para el procesamiento de pagos bajo las condiciones de una Venta en Ambiente No Presente para gestionar la autorización de Transacciones desde su tienda virtual, portal web, aplicaciones móviles, entre otras funcionalidades.
- (iii) **Paga en Línea – Datáfono Web:** bajo esta modalidad el AFILIADO podrá ampliar sus canales de venta utilizando un módulo web diseñado por REDEBAN para el procesamiento directo de pagos bajo las condiciones de una Venta en Ambiente No Presente, sin la necesidad que el módulo esté integrado a una tienda virtual, portales web o aplicativos que generen la liquidación de la Transacción.

Para cada una de las diferentes modalidades de los Servicios, el AFILIADO deberá obtener previamente a cada Transacción, el consentimiento del tarjetahabiente y la información mínima requerida de este para el procesamiento de la compra del bien o servicio respectivo.

1.2.1.2.1.1. Condiciones Específicas de Uso de la solución Paga en Línea.

A continuación, se establecen las condiciones específicas de uso de la solución Paga en Línea de REDEBAN, que REDEBAN facilita al AFILIADO para la prestación de Productos y/o Servicios, y que permite la realización de Transacciones en Ambientes No Presentes:

- 1.2.1.2.1.1.1. Poseer un sistema de gestión, control y entrega eficiente de sus productos y servicios con altos estándares de cumplimiento y seguridad, para evitar que los Clientes (tarjetahabientes) presenten reclamaciones.

- 1.2.1.2.1.1.2. En desarrollo de la obligación prevista en el Numeral 4.1.1.3. del Anexo 4, el AFILIADO, de manera exclusiva y como único responsable, deberá realizar la gestión ante el Cliente y decidir la anulación o no de las Transacciones enviadas por REDEBAN con un mensaje de alto riesgo. Las actividades de monitoreo transaccional que realiza REDEBAN son obligaciones de medio y no de resultado, y en ningún caso, REDEBAN asume responsabilidad por la decisión adoptada por el AFILIADO frente a los Clientes, tarjetahabientes o ante el mismo AFILIADO.
- 1.2.1.2.1.1.3. Para que el AFILIADO pueda tener acceso a los Servicios bajo Paga en Línea, REDEBAN asignará al AFILIADO uno o varios de los siguientes medios de autenticación: (i) un archivo de identificación del comercio en Internet, (ii) una librería de acceso, usuarios y claves; o (iii) terminales que permitan la autenticación del AFILIADO los cuales estarán bajo exclusiva responsabilidad del AFILIADO. Si en uso de la solución Paga en Línea, REDEBAN le llegare a suministrar uno o más equipos o dispositivos para la realización y procesamiento de Transacciones bajo Paga en Línea, el AFILIADO se obliga a autorizar la instalación de los mismos y recibirlos en comodato precario o préstamo de uso a título gratuito, con cargo de restitución en cualquier momento que REDEBAN así lo solicite y en las mismas condiciones en que lo recibió, salvo deterioro normal de los mismos.
- 1.2.1.2.1.1.4. REDEBAN hará entrega del usuario, contraseña de identificación del AFILIADO en Internet y/o token que permita la identificación del AFILIADO como usuario en el sistema. Dicha entrega podrá ser física o mediante canales de comunicación virtuales (correo electrónico). Desde el momento de la entrega de esta información al AFILIADO, esta queda bajo la exclusiva responsabilidad y custodia del AFILIADO, quien se obliga a tomar las precauciones necesarias para no permitir que sea usado por terceros o funcionarios no autorizados del AFILIADO, siendo esta información y el dispositivo de uso personal e intransferible del AFILIADO. Para que el AFILIADO pueda tener acceso a los servicios habilitados a través de la página web de REDEBAN, REDEBAN deberá asignarle al AFILIADO una clave de acceso y un token que permiten la autenticación del AFILIADO como usuario en el sistema. La asignación y entrega de dicho token tendrá un costo único determinado por REDEBAN el cual deberá ser asumido por el AFILIADO y pagado al momento de su entrega, mediante débito automático de la Cuenta de Depósito, que autoriza expresamente el AFILIADO. Completada la asignación y entrega del token en la forma aquí establecida, REDEBAN enviará al AFILIADO la correspondiente factura. En caso de falta o insuficiencia de fondos en la Cuenta de Depósito para el pago completo y oportuno de los valores aquí establecidos a favor de REDEBAN, esta última se reserva la facultad de suspender sus servicios hasta que se verifique dicho pago.
- 1.2.1.2.1.1.5. El AFILIADO se obliga a notificar a la Gerencia Regional de REDEBAN, la pérdida o robo del usuario y contraseña asignada, para proceder a su bloqueo e iniciar las gestiones necesarias para su reemplazo.
- 1.2.1.2.1.1.6. El sitio Web deberá proporcionar: Los datos del contacto de atención al Cliente, condiciones de uso del producto o servicio, información relativa a los mismos y todos aquellos datos adicionales, que, en virtud de las normas de protección al

consumidor, sean relevantes para el Cliente al momento de realizar la Transacción (compra).

- 1.2.1.2.1.1.7. Proporcionar al Cliente (tarjetahabiente) el comprobante de la Transacción realizada a través de Paga en Línea. El URL (localizador uniforme de recursos) o dirección en línea deberá estar incluido en el comprobante que se entregue al Cliente.
- 1.2.1.2.1.1.8. El AFILIADO estará facultado para decidir si cuenta o no con un certificado digital expedido por una entidad de certificación que garantice seguridad en la Web, siendo el AFILIADO para todos los efectos legales y frente a las situaciones que se puedan presentar responsable por la ausencia o falta de este certificado.
- 1.2.1.2.1.1.9. El AFILIADO pagará a REDEBAN como contraprestación por el uso de Paga en Línea la tarifa variable por cada Transacción, que no incluye IVA u otros impuestos, según se indica en el **Anexo 5** del Contrato de Afiliación, la cual será pagadera conforme se establece en dicho Anexo 5, y para lo cual acepta que sea cobrada a través del mecanismo de Extracompensación realizándose el débito automático mensual de la Cuenta de Depósito.

1.2.1.2.2. Códigos QR.

1.2.1.2.2.1. Definición y naturaleza.

El Código QR (código de respuesta rápida) desarrollado por REDEBAN, es una solución de pago que permite codificar la información del AFILIADO y de la Transacción, generando un ágil proceso de pago por parte del Tarjetahabiente. Es una tecnología que permite acceder fácilmente, y por medio de una imagen que tiene a su interior una matriz de puntos blancos y negros, a información encriptada que contiene la información de compra y que puede ser leída por Medios de Pago Alternos (Monederos Electrónicos o Billeteras Digitales) y aplicaciones (APPS) de comercios, entre otros Instrumentos de Pago.

Los Códigos QR pueden contener la siguiente información: (i) identificación o información relevante de un producto o servicio, (ii) información de identificación del AFILIADO (como mínimo Identificador de Comercio y serial del Equipo), y (iii) información de la Transacción (Valor neto de la venta, impuestos y tasas).

Los Códigos QR pueden ser de naturaleza dinámica o estática de acuerdo con su proceso de generación y configuración.

1. **Código QR Dinámico:** Generados en línea. El Código QR es creado con la información del AFILIADO (comercio) más la información propia de la Transacción.
2. **Código QR Estático:** El Código QR estático contiene la información propia del AFILIADO (Identificador de Comercio y serial del Equipo) y permite que el valor de la compra sea variable o fijo de acuerdo con la necesidad de cada Transacción. De igual forma, permite parametrizar el valor de los impuestos en valores fijos o variables para ser digitados por el usuario al momento de realizar el pago. Este código debe imprimirse e instalarse en el establecimiento de comercio del AFILIADO para realizar el pago.

1.2.1.2.2.2. Generación de Código QR según Canal de Acceso.

Los Código QR pueden ser generados por los siguientes Canales de Acceso de REDEBAN:

1. **Datáfonos (Equipos):** Permite crear la información de pagos utilizando la tecnología de un Código QR Dinámico. Para Equipos con pantalla monocromática, el Código QR será impreso, y para Equipos con pantalla a color o cuya tecnología permita mostrar imágenes, el Código QR será generado en la pantalla del Equipo.
2. **APP (Datáfono Virtual):** Permite crear la información de pagos utilizando la tecnología del Código QR Dinámico a través de un aplicativo o APP para comercios, que permite generar Transacciones a través de la información ingresada por el comercio (AFILIADO). El Código QR contendrá como mínimo la información descrita en el Numeral 1.2.1.2.2.1. anterior, aunque podrá contener información adicional de productos o servicios del AFILIADO, así como aquella relacionada con descuentos.
3. **Canal de Acceso Virtual o Digital:** Este canal de pago se integra a la funcionalidad de generación del Código QR Dinámico para los comercios (AFILIADOS) usuarios de Paga en Línea, en un Ambiente de Venta No Presente.
4. **Código QR Impreso:** Canal utilizado para Códigos QR Estáticos que se encuentran impresos en el establecimiento de comercio del AFILIADO.

1.2.1.2.2.3. Comportamiento de la Transacción según Canal de Acceso.

1. **Billeteras Digitales:** La aplicación desarrollada por una entidad financiera, que podrán ser de carácter abierto para los comercios, no obstante, tiene una restricción en la inscripción de los Instrumentos de Pago, aplicando únicamente aquellos de la entidad financiera propietaria de la Billetera Digital.
2. **APP de compra o pago:** Aplicación desarrollada por solicitud de un comercio (AFILIADO), la cual es de carácter cerrada a nivel de adquirencia. Este medio de pago permite realizar el proceso de compra mediante el escaneo de Códigos QR Dinámicos o Estáticos y sólo aplica en comercios seleccionados.

1.2.1.2.2.4. Condiciones Específicas de Uso de los Códigos QR.

A continuación, se establecen las condiciones específicas de uso de los Códigos QR de REDEBAN, que REDEBAN facilita al AFILIADO para la prestación de Productos y/o Servicios, y que permite la realización de Transacciones en Ambientes Presentes y No Presentes. Es importante indicar que los Código QR permiten realizar las Transacciones en dichos ambientes, y no de manera exclusiva en Ambientes No Presentes, por lo cual, se podrán utilizar Canales de Acceso Físicos.

Las condiciones específicas de uso son las siguientes:

- 1.2.1.2.2.4.1. Cumplir con todas aquellas obligaciones previstas en la Sección 1.1.1 y 1.2.1. de este Anexo 1 que sean aplicables al Canal de Acceso Físico y/o Canal de Acceso Virtual o Digital, según corresponda, salvo por aquellas obligaciones que REDEBAN haya excluido expresamente.

- 1.2.1.2.2.4.2. Para que el Canal de Acceso Virtual o Digital denominado APP (Datáfono Virtual) pueda operar, el AFILIADO deberá poseer o contar con un Dispositivo Inteligente. El AFILIADO declara conocer y aceptar que el Dispositivo Inteligente implica incurrir en los gastos previstos en el Numeral 1.1.2.1.4. de este Anexo 1.
- 1.2.1.2.2.4.3. Según el Canal de Acceso utilizado para el uso del Código QR, sea este físico o virtual o digital, el AFILIADO podrá estar obligado a cumplir los volúmenes mínimos transaccionales y/o de ventas en los términos del Anexo 3 o Anexo 5 del Contrato de Afiliación, según corresponda.
- 1.2.1.2.2.4.4. El AFILIADO declara conocer y aceptar que cuando se utilicen Billeteras Digitales, la responsabilidad del fraude será definida según el Canal de Acceso utilizado, mientras que, en todo acceso a través de una APP, las condiciones de uso y responsabilidad del fraude serán de la aplicación tecnológica utilizada por el AFILIADO.

EL AFILIADO DECLARA CONOCER Y ACEPTAR LAS CONDICIONES ESTABLECIDAS EN EL PRESENTE ANEXO Y EXONERA A REDEBAN DE LA RESPONSABILIDAD QUE SE PUEDA PRESENTAR POR LA NO APLICACIÓN DEL MISMO.

Anexo 2 – Procedimiento Solicitud Adición y/o Remoción Productos y Servicios.

Con el fin de proceder a la solicitud de Adición y/o Remoción de Productos y/o Servicios, el AFILIADO deberá: (i) solicitar directamente en las oficinas de REDEBAN el formulario de Solicitud de Adición y/o Remoción de Productos y/o Servicios o descargarlo directamente de la página web de REDEBAN en el siguiente link: <https://www.rbmcolombia.com/wps/portal/index/comercios/afiliacionparacomercios>; y (ii) remitirlo debidamente diligenciado y firmado por el representante legal del AFILIADO o por el propietario del establecimiento de comercio afiliado, en físico a la siguiente dirección: Carrera 20 No. 33-15 en Bogotá D.C., o escaneado en formato PDF al correo electrónico habilitado para el efecto por REDEBAN que se encuentra indicado en la página web de la empresa, o a través de cualquier otro canal que en adelante REDEBAN habilite para tales efectos.

Todo formulario que no esté debidamente diligenciado y firmado por el representante legal del AFILIADO o por el propietario del establecimiento de comercio afiliado, no será procesado por REDEBAN.

Los formularios recibidos que cumplan con las condiciones establecidas en el presente Anexo serán procesados de conformidad con las siguientes condiciones:

- 1) Cada Producto y/o Servicio será removido definitivamente en un término que será acordado con REDEBAN.
- 2) En caso de adición de un Producto y/o Servicio, el término de habilitación del mismo será aquél definido por REDEBAN para su correcta implementación y que le será informado en su momento directamente por un funcionario autorizado de REDEBAN al AFILIADO, mediante los medios habilitados para el efecto por REDEBAN.
- 3) El AFILIADO reconoce y acepta que todos aquellos valores pendientes de pago a REDEBAN por concepto de la prestación de los Productos y/o Servicios removidos, serán debitados directamente de la Cuenta de Depósito, o podrán ser exigidos y cobrados mediante un proceso ejecutivo, prestando este documento para todos los efectos legales merito ejecutivo.

Para todos los efectos legales, se entiende que aquellos Productos y/o Servicios que el AFILIADO solicite a REDEBAN al momento de diligenciar el formulario de Solicitud de Afiliación a REDEBAN, se comenzarán a prestar una vez completado el "Procedimiento de Habilitación", que se entenderá completado una vez atendidas las siguientes condiciones: (i) REDEBAN haya aprobado la afiliación del AFILIADO; (ii) REDEBAN haya recibido a satisfacción los documentos adicionales que el AFILIADO deba remitir y que sean exigidos para cada uno de los Productos y/o Servicios, según corresponda; (iii) Se adelanten los procedimientos técnicos y operativos necesarios para la implementación de los Productos y/o Servicios deseados, (iv) Se adelanten las pruebas requeridas para garantizar el óptimo funcionamiento de los Productos y/o Servicios, y (v) Se certifique el paso a producción por parte del AFILIADO y REDEBAN, para dar inicio al uso de los Productos y/o Servicios, de ser requerido por la naturaleza del Producto y/o Servicio. Este procedimiento será también aplicable, en lo aplicable y pertinente, al momento de vincularse o afiliarse un AFILIADO a los Programas de Redeban contemplados en el Anexo 6 del Contrato de Afiliación.

Anexo 3 – Volumen Mínimo Transaccional.

El AFILIADO, a partir de lo definido en el Numeral 1.1.1.1.8 del Anexo 1 del Contrato de Afiliación, reconocerá y pagará a REDEBAN el Costo de la Disponibilidad Tecnológica aplicable para el Canal de Acceso Físico con el que cuenta, cuando no cumpla con el NTM mensual de la manera definida en la Tabla de Tarifas que se encuentra publicada en la página web de REDEBAN, en el siguiente enlace: <https://www.rbmcolombia.com/wps/portal/index/comercios/afiliacionparacomercios>.

El AFILIADO acepta para ello la aplicación del esquema tarifario allí incorporado y que dicho valor sea debitado o descontado por REDEBAN (el "Ajuste General") directamente de la(s) cuenta(s) de depósito asociada(s) a su Identificador de Comercio (la "Cuenta de Depósito"), o en el evento que: (i) dicha cuenta no tenga recursos disponibles, o (ii) el AFILIADO tenga cartera pendiente por este concepto con REDEBAN (los "Eventos de Cartera Pendiente"), el AFILIADO autoriza y reconoce de manera expresa a REDEBAN para (a) suspender temporalmente la prestación de Productos y/o Servicios hasta tanto se acredite la Suma de Cartera Pendiente (según se define más adelante), y/o (b) proceder con el descuento de las sumas resultantes de los Eventos de Cartera Pendiente (la "Suma de Cartera Pendiente"), a través de la aplicación de una transacción de anulación por la Suma de Cartera Pendiente dentro del proceso de compensación de las ventas realizadas en el AFILIADO (el "Ajuste Excepcional").

En cualquier evento de modificación o cambio de la Cuenta de Depósito, el débito automático se realizará de dicha nueva cuenta reportada. REDEBAN informará al AFILIADO sobre la aplicación del Ajuste General o del Ajuste Excepcional al correo electrónico registrado en el sistema de REDEBAN.

El AFILIADO declara conocer y aceptar que por cada Producto y/o Servicio, REDEBAN podrá establecer una tarifa específica por el uso y la prestación del mismo, diferente de las tarifas por Costo de la Disponibilidad Tecnológica, la cual estará definida y determinada expresamente en cada uno de los Reglamentos, según corresponda.

En caso de generarse el cobro del Costo de Disponibilidad Tecnológica, REDEBAN remitirá vía correo electrónico al AFILIADO la factura correspondiente, la cual podrá consultarse a su vez en el siguiente enlace: <https://www.certifactura.co/CertiFacturaWEB/login/viewLoginAdquiriente>, donde podrá acceder el AFILIADO con su usuario y contraseña para tales efectos. En el evento que se cambie el proveedor del servicio de facturación electrónica, se incorporará, actualizará e informará por REDEBAN el vínculo o enlace correspondiente para acceder a la misma en los términos del Contrato de Afiliación.

Anexo 4 – Condiciones de Seguridad y Requisitos generales para la realización de Transacciones en los Canales de Acceso.

IMPORTANTE: ESTE ANEXO 4 SERÁ APLICABLE EN TODO MOMENTO PARA EL AFILIADO QUE TENGA HABILITADOS LOS CANALES DE ACCESO PARA LA REALIZACIÓN DE TRANSACCIONES.

Mediante el presente Anexo 4, REDEBAN establece las condiciones y requisitos generales que deberá atender todo AFILIADO que realice Transacciones (según este término se define más adelante en este Anexo 4), derivadas de los Productos y/o Servicios que el AFILIADO reciba de REDEBAN, y que se permitirán realizar mediante el uso de los Canales de Acceso.

Para efectos del Contrato de Afiliación y los Reglamentos, son principalmente "Transacciones" las operaciones de compra de bienes o servicios que involucran el uso de Instrumentos de Pago para la adquisición del bien o servicio, y que son procesadas a través de los Canales de Acceso de REDEBAN. Se considerarán también Transacciones aquellas operaciones que defina expresamente REDEBAN como tales en sus Reglamentos o Anexos al Contrato de Afiliación. Se encuentran contempladas dentro de las Transacciones, aquellas Ventas en Ambientes Presentes y No Presentes que se realicen al amparo del Reglamento de Afiliación al Sistema de Pago Redeban.

Se entenderá adicionalmente al "Cliente", como toda persona natural o jurídica, nacional o extranjera, debidamente facultada y autorizada para contratar, titular de un Instrumento de Pago, de un producto financiero o no financiero, o una cuenta bancaria, que entabla una relación comercial, que podrá ser de compra o venta de bienes o servicios, con los AFILIADOS. Para efectos de claridad, dentro del término Cliente se incluye a los tarjetahabientes, cuentahabientes o usuarios del AFILIADO.

4.1. Introducción.

Para efectos de garantizar una mayor seguridad en las Transacciones, el AFILIADO deberá, además de sujetarse a lo establecido en el respectivo Reglamento para cada Producto y/o Servicio, cumplir de manera general, y permitir la aplicación de los siguientes procedimientos:

4.1.1. **Responsabilidades y deberes generales del AFILIADO en las Transacciones.**

- 4.1.1.1. Cumplir en su integridad con los requisitos específicos para las Transacciones contemplados y definidos en el Reglamento de Afiliación al Sistema de Pago Redeban.
- 4.1.1.2. El AFILIADO será responsable por todas las Transacciones, servicios prestados, ventas realizadas o demás operaciones calificadas como fraudulentas por Incocrédito o por REDEBAN, cuando haya incumplido sus obligaciones bajo el Contrato de Afiliación, y en especial, cuando continúe efectuando Transacciones después de decretada la medida prevista en la Cláusula Octava del Contrato de Afiliación.
- 4.1.1.3. El AFILIADO no presentará Transacciones que sabe o debió haber sabido que eran fraudulentas o no autorizadas por el Cliente. Para tales efectos, el AFILIADO tiene el deber esencial de conocer a sus Clientes y su negocio de tal forma que pueda identificar Transacciones que por su número y cuantía se salgan de los parámetros habituales y puedan resultar en

Transacciones fraudulentas o no autorizadas, lo cual exige un monitoreo permanente y continuo sobre las mismas.

- 4.1.1.4. El AFILIADO será responsable por las acciones de sus empleados y/o socio (s) mientras estos actúen como tales y se demuestre que estos son punto de compromiso en Transacciones fraudulentas o no autorizadas.
- 4.1.1.5. Responder ante sus Clientes y REDEBAN, por todas aquellas consecuencias derivadas del mal uso, fuga o trato indebido, que realicen funcionarios del AFILIADO o el personal que este designe y que tenga a su disposición cualquier Información Sensible (según se define esta información más adelante), incluyendo, pero sin limitarse, proveedores de tecnología, servicios de hosting (de ser aplicable), proveedores o desarrolladores y/o las mismas aplicaciones diseñadas por el AFILIADO para tales propósitos.
- 4.1.1.6. El AFILIADO deberá en todo mantener en regla, vigente y activa su Cuenta de Depósito, y en consecuencia deberá abstenerse de incurrir en prácticas que conlleven la cancelación o suspensión por el mal manejo de la misma. La vigencia de una Cuenta de Depósito es condición necesaria para la realización de Transacciones.
- 4.1.1.7. Notificar a REDEBAN cualquier cambio de entidad pagadora para precisar la responsabilidad de las Transacciones repudiadas.
- 4.1.1.8. Colaborar con REDEBAN e Incocrédito, o la entidad designada por REDEBAN para tales propósitos, en los procesos de investigación de hechos fraudulentos que afecten o tengan la potencialidad razonable de afectar la seguridad e integridad del Sistema Redeban e infraestructura de REDEBAN, y en especial, al adelantarse el Proceso de Investigación de Fraudes previsto en el Reglamento de Afiliación al Sistema de Pago Redeban.
- 4.1.1.9. El incumplimiento de los requisitos mencionados en los Numerales 4.1.1.1 a 4.1.1.8 anteriores, facultará a REDEBAN para rechazar las reclamaciones del AFILIADO, derivadas de Transacciones realizadas en incumplimiento de los anteriores términos, y frente aquellas que sean clasificadas como fraudulentas.
- 4.1.1.10. En virtud de las obligaciones previstas en los Numerales 4.1.1.1. a 4.1.1.8 anteriores el AFILIADO deberá (i) indemnizar, compensar y resarcir, de manera integral y plena a REDEBAN por cualquier daño o perjuicio que se le cause a REDEBAN como consecuencia de un incumplimiento de dichas obligaciones por parte del AFILIADO, sus empleados, funcionarios o terceros subcontratistas, (ii) mantener plenamente indemne a REDEBAN de cualquier acción o proceso judicial o administrativo, o de cualquier otra naturaleza, iniciado en contra de REDEBAN por un tercero (en especial de los clientes del AFILIADO y las sociedades, subsidiarias, filiales o

vinculadas de las propietarias de las Franquicias de tarjetas débito y crédito) o una autoridad competente como consecuencia de hechos derivados del incumplimiento de las obligaciones previstas en los Numerales 4.1.1.1 a 4.1.1.8 anteriores o relacionadas con las mismas; y (iii) REDEBAN se reserva el derecho de efectuar visitas de auditoría para verificar el cumplimiento de estas obligaciones en los términos del Numeral 4.1.2.7 de este Anexo 4.

4.1.2. Condiciones y obligaciones para el almacenamiento de la información del Cliente.

- 4.1.2.1. El AFILIADO deberá guardar la más estricta confidencialidad sobre la información de los comprobantes de venta soporte de Transacciones, así como sobre la información vinculada a la utilización de los Instrumentos de Pago (según este término se define en el Numeral 1.3.6 del Reglamento de Afiliación al Sistema de Pago Redeban) a la que llegare a tener acceso (entre otra información pero sin limitarse, aquella relacionada con los últimos dígitos de las tarjetas, identificación y datos personales de los Clientes, así como cualquier información relacionada de manera directa o que pueda vincularse razonablemente con la información de los tarjetahabientes, cuentahabientes y sus Instrumentos de Pago, productos financieros y no financieros, dirección IP y cuentas bancarias) (la "Información Sensible").
- 4.1.2.2. Contar, y garantizar que cuenta durante toda la vigencia del Contrato de Afiliación, con las medidas de prevención, control y seguridad, siguiendo especialmente los estándares de la industria de pagos, que eviten o prevengan todos los riesgos asociados a la fuga de Información Sensible, a la infidelidad del personal del AFILIADO y a la vulnerabilidad de los recursos informáticos y/o logísticos utilizados. En desarrollo y cumplimiento de esta obligación, el AFILIADO deberá contratar, y garantizará que contrató, personal honesto e idóneo para tales efectos, y que acatará, y acatan, las normas que se publiquen en la página web de REDEBAN relacionadas con este tema, y el estándar de seguridad de datos PCI.
- 4.1.2.3. El AFILIADO declara conocer y aceptar que la Información Sensible por su carácter financiero, se encuentra sujeta a reserva bancaria y en consecuencia mantendrá indemne a REDEBAN y sus entidades financieras asociadas, frente a cualquier daño, pérdida, acción, sanción, multa o requerimiento de cualquier naturaleza del que sean objeto, individual o conjuntamente, como consecuencia de la violación de dicha reserva.

El AFILIADO podrá almacenar solamente la Información Sensible, que es esencial para su negocio o para la fácil ubicación de la Transacción para efectos de la atención de cualquier reclamación, siendo esta: (i) Nombre, (ii) Últimos números del Instrumento de Pago y/o fecha de vencimiento, y (iii) Número de autorización de venta. Al AFILIADO le queda expresamente

prohibido almacenar, recolectar, copiar, duplicar, reproducir o divulgar la información contenida en la banda magnética, el chip y los códigos de seguridad CVC, entre otra información, de los Instrumento de Pago, así como aquella información que de tiempo en tiempo informe REDEBAN. Al AFILIADO le queda expresamente prohibido la doble lectura de la banda magnética por dispositivos propios del AFILIADO. El AFILIADO no podrá efectuar registros cruzados en sus sistemas de procesamiento de ventas que supongan la captura de los datos relativos a la Transacción financiera, salvo autorización previa y escrita de REDEBAN. Dicha autorización podrá ser otorgada por REDEBAN cuando, a juicio de esta, el registro cruzado solicitado tenga propósitos legítimos y se efectúe en condiciones de encriptación y custodia de los datos, que no afecten la privacidad y seguridad de la información conforme a la ley y que sean acordes con los estándares y/o políticas de seguridad sobre información financiera exigidos por las autoridades colombianas, por REDEBAN, Mastercard, Visa, JCB, otras Franquicias internacionales y/o por las entidades financieras emisoras, políticas de cada una de éstas entidades y compañías que se encuentran publicadas en la página web de REDEBAN.

IMPORTANTE: En el evento de utilizar Canales de Acceso Virtuales o Digitales para la realización de Transacciones, el AFILIADO se compromete expresamente a no almacenar en ningún momento, de manera adicional, el nombre, número del Instrumento de Pago (la tarjeta) y fecha de vencimiento del mismo.

- 4.1.2.4. El AFILIADO deberá destruir o eliminar todos los medios que contengan datos de Transacción obsoletos con la información del Cliente.
- 4.1.2.5. El AFILIADO asume de manera expresa la obligación de guardar absoluta reserva sobre aquella información que almacene del Cliente en desarrollo del Contrato de Afiliación y/o el Reglamento respectivo; para tales efectos, el AFILIADO asume las siguientes obligaciones especiales:
 - 4.1.2.5.1. Almacenar todos los datos del Cliente y la Información Sensible, que incluye los registros de autorización, informes de Transacciones, recibos de Transacciones y convenios de alquiler de autos, entre otra información, en forma cifrada en un área limitada al personal autorizado del AFILIADO;
 - 4.1.2.5.2. Hacer copia de respaldo de los archivos solamente en forma cifrada;
 - 4.1.2.5.3. Limitar el acceso a la plataforma de la computadora;
 - 4.1.2.5.4. Proteger el acceso a servidores de archivo; y
 - 4.1.2.5.5. Separar los datos de carácter comercial sobre los Clientes de la demás información. Sin perjuicio de lo anterior, el AFILIADO

deberá cumplir en todo momento con la legislación aplicable en materia de protección y tratamiento de datos personales de terceros.

- 4.1.2.6. REDEBAN se reserva la facultad de efectuar auditorias en forma directa, y/o a través de una entidad especializada para el efecto, con el fin de verificar las condiciones de la custodia lógica, física y organizativa de la Información Sensible y de los documentos, y de requerir al AFILIADO medidas que resulten necesarias para salvaguardar la privacidad y seguridad de dicha información. REDEBAN se reserva especialmente el derecho de efectuar en cualquier momento visitas de auditoría para verificar el cumplimiento de las obligaciones descritas en los Numerales 4.1.2.1. a 4.1.2.6. anteriores, para lo cual puede contar con el apoyo de terceros. El AFILIADO no podrá negarse en ningún momento a las auditorias de REDEBAN, y así lo reconoce y acepta, salvo en los casos debidamente acreditados donde de la realización de la auditoría se pueda acceder a información sensible propia de su negocio que no esté relacionada de ninguna forma con la información generada, recibida o accedida en la realización, o con ocasión, de Transacciones a través de los Canales de Acceso (la "Información Propia"). En caso de existir posibilidad de acceso a Información Propia por parte de REDEBAN en una determinada auditoría, entre el AFILIADO y REDEBAN establecerán los mecanismos y procedimientos tendientes a que se realice la auditoría sin que se acceda a Información Propia. Se entenderá que no hay acceso a Información Propia, si el archivo, programa, base de datos o cualquier otro conjunto de información y datos del AFILIADO incorpora información generada, recibida o accedida en la realización, o con ocasión, de Transacciones a través de los Canales de Acceso.
- 4.1.2.7. Para efectos de almacenar la Información Sensible prevista en el Numeral 4.1.2.3. anterior, el AFILIADO deberá demostrar el cumplimiento de los estándares de la Industria de Tarjetas de Pago (estándares PCI), conforme al nivel en el cual fue clasificado y que le será informado por REDEBAN, o por su entidad financiera adquirente o pagadora mediante los procedimientos previstos en la Cláusula Décima Segunda y Vigésima del Contrato de Afiliación.

4.1.3. Autorizaciones Específicas otorgadas por el AFILIADO.

Sin perjuicio de las autorizaciones voluntaria y libremente otorgadas por el AFILIADO en la Cláusula Sexta del Contrato de Afiliación, de manera consciente y con pleno conocimiento de sus efectos y consecuencias, el AFILIADO concede las siguientes autorizaciones:

- 4.1.3.1. A la(s) entidad(es) en donde tiene la(s) Cuenta(s) de Depósito para que se le abone el producto de sus ventas derivadas de las Transacciones.

- 4.1.3.2. A la(s) entidad(es) en donde tiene la(s) Cuenta(s) de Depósito para que se proceda a compensar (x) el valor de cualquier Transacción, realizada en cualquier Canal de Acceso que: (1) no tenga la correspondiente autorización, (2) no reúna los requisitos exigidos por REDEBAN o la respectiva entidad participante del Sistema Redeban o de cualquier otro sistema de pago de bajo valor con el cual REDEBAN interopere o esté conectado, y/o (3) corresponda a una suma a cargo del AFILIADO conforme al proceso de gestión de reclamos y controversias establecido en la Cláusula 4.1.5. siguiente de este Anexo 4, o (y) cualquier suma que llegue a deberle con ocasión de la ejecución del Contrato de Afiliación, aceptando los plazos establecidos para estos eventos. Esta autorización se entrega sin perjuicio de los procedimientos establecidos por la normatividad vigente en beneficio de los consumidores (que incluye, tarjetahabientes, cuentahabientes y Clientes), y faculta a la(s) entidad(es) en donde tiene la(s) Cuenta(s) de Depósito para efectuar y aplicar, de manera directa o a través de REDEBAN, cargos, contracargos, devoluciones o reversiones en la(s) Cuenta(s) de Depósito correspondiente en los términos del Contrato de Afiliación y los términos del contrato celebrado entre el AFILIADO con la respectiva entidad, según corresponda.
- 4.1.3.3. A REDEBAN para bloquear los Equipos y Equipos Móviles, y en este sentido, suspender la realización de Transacciones en los mismos, cuando se presente un Evento de Inactividad, previsto en el Numeral 1.1.1.1.8 del Anexo 1 del Contrato de Afiliación.
- 4.1.3.4. A REDEBAN para no tramitar las Transacciones que provengan de un outsourcing que, a su juicio, no ofrezcan las condiciones de confianza y seguridad exigidas. En todo caso los perjuicios derivados de esta decisión serán responsabilidad exclusiva del AFILIADO, quien se compromete a indemnizar a REDEBAN, sus entidades miembros y los Clientes, por las consecuencias que se presenten como producto de la prestación de servicios de terceros que no ofrezcan las condiciones de confianza y seguridad exigidas para el procesamiento parcial o total de Transacciones hacia REDEBAN.

4.1.4. Responsabilidad frente a los Clientes.

Es obligación del AFILIADO cumplir con las disposiciones legales que regulen y sean aplicables a las Transacciones, contenidas en regulaciones o reglamentaciones de origen administrativo o gubernamental, tales como las circulares y resoluciones emanadas de la Superintendencia de Industria y Comercio, Superintendencia Financiera de Colombia o la entidad que haga sus veces. En desarrollo de los derechos del consumidor, el AFILIADO dará información suficiente al Cliente acerca de las condiciones de la venta y entrega de los bienes y/o productos respectivos, políticas de cambio y devolución de los mismos. En virtud de lo anterior, y de conformidad con las normas en materia de protección al consumidor vigentes, serán responsabilidad única del AFILIADO las quejas o reclamos presentados por los

Clientes derivados de la calidad, cantidad, precio o condiciones de la mercancía y/o productos adquiridos, cuya adquisición se facilita a través de los Canales de Acceso, asuntos que deberán ser resueltos por el AFILIADO y el Cliente, no siendo responsable por estos hechos REDEBAN, sus empleados y dependientes, y entidades miembros, pues su responsabilidad se limita a la de ser una plataforma tecnológica intermediaria en la transacción que permite el pago de los bienes y/o servicios. El AFILIADO saldrá a la defensa y mantendrá indemne a REDEBAN frente a cualquier queja, reclamación o litigio de los Clientes derivados de calidad, cantidad, precio o condiciones de la mercancía y/o servicios adquiridos.

4.1.5. Proceso de gestión de reclamos y controversias - Consecuencias jurídicas para el AFILIADO.

Es una obligación permanente del AFILIADO atender y colaborar con la resolución de cualquier reclamo, diferencia o disputa (una "Reclamación") presentada, comunicada o notificada al AFILIADO o a cualquier otro actor dentro del sistema de pago, por parte de: (1) un titular de un Instrumento de Pago (que podrá ser un Cliente), (2) REDEBAN, y/o (3) una entidad financiera participante del Sistema Redeban o de cualquier otro Sistema de Pago con el cual REDEBAN interopere o esté conectado (incluida, la entidad donde el AFILIADO posee la Cuenta de Depósito).

Para efectos de resolver cualquier Reclamación, y sujeto a la naturaleza y causales de la misma, se aplicarán los siguientes procedimientos:

4.1.5.1. Procedimiento aplicable para Canales de Acceso Físicos.

4.1.5.1.1. En el caso de presentarse una Reclamación, derivada de las Transacciones realizadas en Canales de Acceso Físicos que constituyen Ventas en Ambiente Presente, REDEBAN y/o la entidad donde posee la Cuenta de Depósito, en los términos de la legislación vigente (en especial, la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) y las regulaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio y la Superintendencia Financiera de Colombia aplicables a la materia), solicitará por el medio más eficiente al AFILIADO a su dirección y/o correo electrónico registrado, los documentos necesarios soportes de la(s) Transacción(es). El AFILIADO se obliga a entregarlos dentro de los dos (2) días hábiles siguientes al recibo de la solicitud. De no hacerlo, el AFILIADO autoriza a la entidad donde posee la Cuenta de Depósito para que de manera directa o por medio de REDEBAN, sea cargado o debitado el valor correspondiente de los comprobantes de Transacciones no presentados. La renuencia del AFILIADO facultará a REDEBAN y/o la entidad financiera donde posee su Cuenta de Depósito, iniciar las demás acciones legales correspondientes de conformidad con la ley.

4.1.5.2. Procedimiento aplicable para Canales de Acceso Virtuales o Digitales.

4.1.5.2.1. En el caso de presentarse una Reclamación, derivada de las Transacciones realizadas en Canales de Acceso Virtuales o Digitales que constituyen Ventas en Ambiente No Presente se seguirán las siguientes reglas:

4.1.5.2.1.1. Para los eventos donde esté involucrado un titular de un Instrumento de Pago de un banco, entidad financiera o no financiera emisora debidamente constituida bajo las leyes de la República de Colombia, se aplicará, según

la naturaleza del reclamo cualquiera de los siguientes tres (3) procedimientos:

4.1.5.2.1.1.1. **Proceso de Contracargo Venta No Presente.** Este proceso se describe en el Numeral 4.1.5.2.1.3 de este Anexo 4.

4.1.5.2.1.1.2. **Reversión del pago.** En virtud de la legislación vigente en materia de protección al consumidor, el AFILIADO autoriza expresamente a REDEBAN y/o al banco o entidad financiera en donde posee la cuenta bancaria para que procedan a realizar la Reversión de los pagos que solicite el consumidor o titular del Instrumento de Pago cuando en la Ventas en Ambiente No Presente se haya presentado fraude, correspondan a operaciones no solicitadas por el consumidor, el producto adquirido no sea recibido o el producto entregado no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso. Para tales fines, se seguirá el procedimiento establecido por la Ley 1480 de 2011 y demás normas que la adicionen, modifiquen y reglamenten.

4.1.5.2.1.1.3. **Retracto.** En virtud de la legislación vigente en materia de protección al consumidor, el AFILIADO está obligado a realizar la devolución de las sumas de dinero derivadas de aquellas Ventas en Ambiente No Presente sobre las cuales el Cliente o titular del Instrumento de Pago utilizó la facultad de retracto consagrada en la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor). El procedimiento para realizar la devolución será el establecido en el Artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 y demás normas que lo adicionen, modifiquen y reglamenten.

4.1.5.2.1.2. Para los eventos donde esté involucrado un titular de un Instrumento de Pago de un banco, entidad financiera o sociedad emisora del exterior, el AFILIADO reconoce que se aplicará el Proceso de Contracargo Venta No Presente descrito en el Numeral 4.1.5.2.1.3 siguiente.

4.1.5.2.1.3. **Proceso de Contracargo Venta No Presente.**

- a. El presente proceso se adelanta de manera automática, a través de la herramienta existente facilitada por REDEBAN a las entidades involucradas en los extremos de la(s) Transacción(es) que son objeto de Reclamación (una entidad emisora (nacional o del exterior) y una entidad adquirente o pagadora nacional).

- b. Ante una Reclamación, la entidad emisora podrá marcar dentro de la plataforma descrita en el literal a) anterior, el Contracargo de la(s) Transacción(es) objeto de la Reclamación, que generará automáticamente la aplicación del débito de la Cuenta de Depósito del AFILIADO en el proceso de extra-compensación.
- c. La entidad adquirente o pagadora recibirá el débito efectuado, y conforme a los términos y condiciones del contrato o documento contractual celebrado con el AFILIADO, estará facultada para solicitar del AFILIADO el envío de la documentación soporte de la(s) Transacción(es) objeto de Reclamación y presentar la Representación ante la entidad emisora en los plazos correspondientes establecidos.
- d. De haberse iniciado la Representación, la entidad emisora procederá a estudiar y evaluar la documentación soporte que le fue presentada, y a su discreción, determinar su procedencia o no.
- e. Si como consecuencia de este proceso se establece y/o ratifica que el AFILIADO es responsable de asumir el valor de la(s) Transacción(es) objeto de la Reclamación, de conformidad con lo establecido en el Contrato de Afiliación, el contrato o documento contractual celebrado entre la entidad adquirente o pagadora con el AFILIADO y en la ley, el AFILIADO autoriza a la entidad financiera donde posee la Cuenta de Depósito para efectuar y/o mantener el cargo o débito del valor correspondiente de la(s) Transacción(es) objeto de Reclamación de su cuenta bancaria.
- f. Salvo que entre las entidades involucradas en los extremos de la(s) Transacción(es) que son objeto de Reclamación se defina que no existe responsabilidad del AFILIADO, será obligación del AFILIADO asumir y reintegrar la suma objeto de Reclamación a favor del titular del Instrumento de Pago.

- g. Para efectos del Contrato de Afiliación, y particularmente, este Anexo 4, se utilizarán las siguientes definiciones:

"Contracargo": Es el ajuste efectuado por una entidad adquirente o pagadora a la Cuenta de Depósito de un AFILIADO respecto de una Transacción que inicialmente fue liquidada, pero que con posterioridad es objeto de una Reclamación.

"Representación": Es el proceso que adelanta ante una entidad emisora, una entidad adquirente o pagadora, en nombre de su comercio (un AFILIADO), como respuesta a un Contracargo recibido derivado de una Reclamación. Dentro de este proceso, la entidad adquirente o pagadora presenta ante la entidad emisora la documentación soporte de la Transacción objeto de Reclamación.

Anexo 5 – Tarifas Paga en Línea y Procedimiento de Pago.

- 5.1. El AFILIADO, a partir de lo definido en el Numeral 1.2.1.2.1.1.9. del Anexo 1 del Contrato de Afiliación, reconocerá y pagará a REDEBAN como contraprestación por el uso de Paga en Línea, la tarifa variable mensual definida en la Tabla de Tarifas que se encuentra publicada en la página web de REDEBAN.
- 5.2. El valor mensual a ser pagado por el AFILIADO a REDEBAN será pagado según el siguiente procedimiento de pago:
 - a. REDEBAN presentará la respectiva factura al AFILIADO, dentro de los (10) diez primeros días calendario del mes siguiente al facturado.
 - b. El AFILIADO dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la recepción de la factura, deberá revisarla y en caso de encontrar alguna inconsistencia, deberá comunicarlo por escrito a REDEBAN precisando los motivos de inconformidad. Las Partes acuerdan que, vencido el término establecido en el presente literal b), sin que el AFILIADO haya notificado por escrito alguna inconformidad, se entenderá que acepta en su totalidad la factura presentada y el AFILIADO no podrá objetar posteriormente su pago.
 - c. Vencido el plazo determinado en el numeral anterior, y en caso de no presentarse ninguna objeción por parte del AFILIADO respecto de la factura, REDEBAN procederá a debitar de la Cuenta de Depósito el valor de la factura, de conformidad con la autorización específica otorgada por el AFILIADO en los términos del Numeral 1.2.1.2.1.1.9. del Anexo 1 del Contrato de Afiliación.
 - d. En caso de presentarse alguna inconsistencia; dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la presentación del escrito de objeción por parte del AFILIADO a REDEBAN, las Partes deberán reunirse para solucionar y aclarar la inconsistencia respecto del valor facturado, dejando constancia por escrito de ello. Vencido el término señalado en este numeral, sin lograrse un acuerdo, las partes de común acuerdo designarán un tercero experto en temas de facturación para que resuelva la diferencia dentro de los cinco (5) días hábiles a la aceptación escrita de su designación. La decisión del experto deberá constar por escrito y será de obligatorio cumplimiento para las partes. Los honorarios del experto serán cancelados en partes iguales por el AFILIADO y REDEBAN.
 - e. Las Partes acuerdan expresamente que una vez rectificadas y aclaradas la inconsistencia, REDEBAN aplicará la nota crédito o la nota débito según corresponda.

Anexo 6 – Programas Especiales.

Bajo este Anexo 6, REDEBAN establece los términos y condiciones aplicables a los Programa Especiales aquí definidos, que deberá seguir el AFILIADO que haya solicitado la afiliación o vinculación al respectivo programa (mediante el envío de una comunicación por escrito (en físico o mediante correo electrónico), del formulario de Solicitud de Adición y/o Remoción de Productos y/o Servicios (indicando su intención de vincularse al Programa Especial correspondiente) o que al momento de suscribir la Solicitud de Afiliación o documento equivalente definido por la Entidad Adquirente haya marcado la vinculación al Programa Especial correspondiente), o que hayan optado, de manera libre y voluntaria, por utilizar las funcionalidades del Programa Especial, cuando la habilitación de las mismas se hayan completado y realizado automáticamente en los Equipos.

Para todos los efectos, el AFILIADO reconoce y acepta estos términos, y entiende que su afiliación o vinculación a cualquiera de los Programas Especiales previstos en este Anexo 6, se entenderá completada una vez surtido cualquiera de los siguientes procesos: (i) el Procedimiento de Habilitación previsto en el Anexo 2, (ii) el procedimiento específico de habilitación que se prevea por REDEBAN para cada Programa Especial en sus términos y condiciones, o (iii) el AFILIADO opte por la utilización de las características y funcionalidades del Programa Especial, cuando por la naturaleza del mismo, dentro de los Equipos se encuentre instalada y habilitada previamente y a disposición del AFILIADO, dichas características y funcionalidades (el "Proceso Automático de Habilitación").

6.1. Programa de conversión de moneda – Paga en Tú Moneda (el "Programa Paga en Tú Moneda").

- 6.1.1. Bajo el Programa Paga en Tú Moneda, el AFILIADO estará facultado para ofrecer a sus Clientes, al momento de realizarse una Transacción, en la que el Cliente utilice una Tarjeta de emisión internacional como medio de pago (Instrumento de Pago), la posibilidad de realizar inmediatamente la conversión del valor de la Transacción a la moneda local del tarjetahabiente (Cliente) (el "Servicio de Conversión").
- 6.1.2. El Servicio de Conversión no constituye una operación cambiaria ni de intercambio o compra de divisas, al ser únicamente la formalización de un acuerdo entre el tarjetahabiente (Cliente) y su banco emisor de una tasa de cambio previamente acordada al prestarse el Servicio de Conversión, con el propósito que el tarjetahabiente tenga conocimiento previo del valor que se le cargará en su moneda local de la transacción realizada y completada en la República de Colombia (el "Territorio Paga en Tú Moneda").
- 6.1.3. El Programa Paga en Tú Moneda solamente es aplicable en el Territorio Paga en Tú Moneda.
- 6.1.4. La vinculación al Programa Paga en Tú Moneda se perfecciona mediante el Proceso Automático de Habilitación y la recepción de la capacitación en el uso del Servicio de Conversión por parte de los funcionarios autorizados de REDEBAN (la "Habilitación Paga en Tú Moneda"). El Proceso Automático de Habilitación implica que el AFILIADO podrá optar por utilizar y ofrecer el Servicio de Conversión al acceder al sistema o programa de los Equipos, y en consecuencia, encontrándose facultado en cualquier momento para no utilizar dicha funcionalidad instalada y habilitada en los Equipos. Es condición esencial que debe cumplirse en todo

momento por el AFILIADO para que pueda ofrecer el Servicio de Conversión, que el AFILIADO haya suscrito y tenga vigente el Contrato de Afiliación, contando con un Identificador de Comercio asignado y habilitado, sin ningún tipo de restricción.

6.1.5. Completada la Habilitación Paga en Tú Moneda, el AFILIADO podrá ofrecer a sus Clientes el Servicio de Conversión, aceptando y reconociendo que todas las condiciones previstas bajo el Contrato de Afiliación son aplicables al Programa Paga en Tú Moneda, en especial, aquellos relacionados con la atención de fraudes y reclamos, las condiciones de uso y custodia de los Equipos (incluidos datáfonos y MiniDatáfonos) entregados bajo el Contrato de Afiliación, obligaciones de confidencialidad y protección de los derechos de propiedad intelectual de REDEBAN, incluidos los derechos de terceros que otorguen licencias o permisos a REDEBAN para la implantación del Programa Paga en Tú Moneda en el Territorio Paga en Tú Moneda. Sin perjuicio de lo anterior, son obligaciones especiales del AFILIADO bajo el Programa Paga en Tú Moneda, las siguientes:

- a. Explicar y atender todas las solicitudes, inquietudes y reclamos que presenten los Clientes respecto del Servicio de Conversión.
- b. Informar las características propias del Servicio de Conversión y su funcionamiento, así como las Franquicias que son aceptadas bajo el Programa Paga en Tú Moneda.
- c. Dado que es el Cliente quien debe aceptar la tasa de cambio acordada y generada con la prestación del Servicio de Conversión, es obligatorio que al momento de aceptar o rechazar la conversión de moneda, el Cliente tenga a su disposición y en sus manos el Equipo para tales efectos. En ese sentido, el AFILIADO deberá entregar el Equipo al Cliente, al momento de realizarse la transacción de conversión.

6.1.6. El AFILIADO tendrá derecho a percibir como ingreso propio (el "Ingreso Paga en Tú Moneda"), el 1% del diferencial cambiario que se genere en el exterior por la conversión de la moneda correspondiente a la respectiva transacción Paga en Tú Moneda exitosa originada en la utilización de la Tarjeta internacional Mastercard con tarjetahabientes extranjeros.

La fórmula de cálculo de este 1% es la siguiente:

$$\mathbf{VMTPTM * P = IM}$$

VMTPTM = Valor mensual total de transacciones Paga en Tú Moneda exitosas*(efectuadas mediante Tarjeta de crédito internacional) (de encontrarse vinculado el AFILIADO por un período inferior a un mes, se incluirá aquí el valor total de transacciones transacción Paga en Tú Moneda en dicho período específico).

P = El porcentaje reconocido a favor del AFILIADO sobre cada transacción Paga en Tú Moneda exitosa, que será de 1% sobre el monto neto total de la Transacción de venta (sin incluir impuestos u otros conceptos).

IM = Ingreso Mensual.

**Nota: Se entenderá como transacción Paga en Tú Moneda exitosa, aquella en la cual se completa el proceso de conversión de moneda por parte del Cliente (tarjetahabiente) y se expide el comprobante con la conversión y valores discriminados de la Transacción al Cliente, estas se relacionarán por medio de un archivo que se entregara al AFILIADO de manera mensual y por parte de REDEBAN.*

El Ingreso Paga en Tú Moneda de propiedad del AFILIADO le será transferido en pesos colombianos por REDEBAN, para lo cual el AFILIADO otorga un mandato sin representación a REDEBAN, con el fin de que recaude el Ingreso Paga en Tú Moneda y le transfiera dicho monto en pesos colombianos previa deducción de los impuestos y retenciones que le fueren aplicables, (i) mediante el mecanismo de Extracompensación realizando el abono automático mensual, o (ii) mediante transferencia a través de ACH. Las transferencias se realizarán únicamente a la Cuenta de Depósito del AFILIADO en los sistemas y registros de REDEBAN, siendo obligación del AFILIADO informar cualquier cambio o novedad de la misma en los términos del Numeral 1.2. de la Cláusula Primera del Contrato de Afiliación, de tal forma que no se presente ningún inconveniente con los Ingresos Paga en Tú Moneda que se le vayan a transferir.

El AFILIADO declara conocer y aceptar que el Ingreso Paga en Tú Moneda recibido bajo el Programa Paga en Tú Moneda, no sólo es un ingreso justo, razonable y suficiente, sino además retribuye de manera completa e integra todas las actividades adelantadas por el AFILIADO bajo el Programa Paga en Tú Moneda, incluyendo cualquier costo, gasto, prestación o monto de cualquier índole o naturaleza, así como cualquier esfuerzo por ofrecer y prestar el Servicio de Conversión, entendiéndose pagada con el mismo, inclusive de manera anticipada, cualquier contraprestación u otro concepto previsto en la legislación colombiana.

- 6.1.7. El AFILIADO reconoce y acepta que el incumplimiento de sus obligaciones bajo el Programa Paga en Tú Moneda, facultará a REDEBAN, en cualquier momento, a proceder con la desvinculación del AFILIADO al Programa Paga en Tú Moneda. Adicionalmente, REDEBAN se reserva la facultad de terminar, suspender o modificar los términos y condiciones del Programa Paga en Tú Moneda en cualquier momento, notificando para tales efectos al AFILIADO sobre la situación correspondiente. En ninguno de estos casos, y así lo reconoce el AFILIADO, REDEBAN será responsable por ningún tipo de perjuicio, daño o indemnización alguna. De presentarse una modificación a los términos y condiciones del Programa Paga en Tú Moneda, el AFILIADO cuenta con la facultad expresa de solicitar su desvinculación del Programa Paga en Tú Moneda en cualquier momento con anterioridad a la aplicación de los cambios realizados por REDEBAN, sin que se genere a favor de REDEBAN, indemnización alguna por dicha situación. La desvinculación o terminación de este programa no conllevará la terminación del Contrato de Afiliación; no obstante, de presentarse un evento que constituya la terminación del Contrato de Afiliación, se entenderá para todos los efectos legales que el AFILIADO queda inmediatamente desvinculado también del Programa Paga en Tú Moneda.

Para efectos de este numeral 6.1.7., el AFILIADO declara conocer y aceptar que las notificaciones de modificaciones, actualizaciones o cambios realizados por REDEBAN a este Programa Paga en Tú Moneda se registrarán por el Procedimiento General de Notificación previsto en la Cláusula Décima Segunda del Contrato de Afiliación.

- 6.1.8. REDEBAN con el fin de solucionar consultas y peticiones del AFILIADO bajo este programa, tiene habilitado el siguiente correo electrónico: pagaentumoneda@rbm.com.co (el "Correo Programa Paga en Tú Moneda"). REDEBAN por su parte podrá enviar desde el Correo Programa Paga en Tú Moneda, información sobre nuevas funcionalidades, características o información en general aplicable al Programa Paga en Tú Moneda.
- 6.1.9. El Programa Paga en Tú Moneda estará vigente por tiempo indefinido, interpretándose y ejecutándose bajo la ley del Territorio Paga en Tú Moneda, sometiéndose cualquier controversia a los mecanismos de solución de conflictos prevista bajo la Cláusula Décima Cuarta del Contrato de Afiliación.

IV. GLOSARIO.

Para efectos exclusivos de interpretación de este Contrato de Afiliación, sus Anexos y los Reglamentos que se puedan expedir bajo el mismo, los términos que se incluyen a continuación, o que se definen en otras secciones de este documento y que en el texto del Contrato de Afiliación aparecen con letra inicial en mayúscula, tendrán el significado que se les asigna a continuación. Los términos que denoten el singular también incluyen el plural y viceversa, siempre y cuando el contexto así lo requiera. Los términos que no estén expresamente definidos se entenderán en el sentido que les atribuya el lenguaje técnico correspondiente o, en su defecto, en su sentido natural y obvio, según el uso general de los mismos.

Término	Definición
Adquierecia o Servicio de Adquierecia	Es la actividad consistente en la ejecución y el cumplimiento de las responsabilidades que se listan en el artículo 2.17.1.1.1. del Decreto 2555 de 2010.
AFILIADO	Tiene el significado que se le asigna en la Sección I. del Contrato de Afiliación. <i>(Sección I. del Contrato de Afiliación)</i>
Agregador	Es la calidad que ostenta el AFILIADO cuando ofrece y presta el Servicio de Agregador, siendo considerado un Proveedor de Servicios de Pago en los términos del Decreto 2555 de 2010. <i>(Numeral ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia. del Anexo 1 del Contrato de Afiliación)</i>
Ajuste Excepcional	Tiene el significado que se le asigna en el Anexo 3 – Volumen Mínimo Transaccional.
Ajuste General	Tiene el significado que se le asigna en el Anexo 3 – Volumen Mínimo Transaccional.
Aplicaciones Tecnológicas	Tiene el significado que se le asigna en el Parágrafo Único de la Cláusula Primera del Contrato de Afiliación. <i>(Cláusula Primera. – Obligaciones Generales del Afiliado.)</i>
Bienes Complementarios	Tiene el significado que se le asigna en el Parágrafo Único de la Cláusula Primera del Contrato de Afiliación. <i>(Cláusula Primera. – Obligaciones Generales del Afiliado.)</i>
Boletines de Actualización	Son los boletines corporativos por medio de los cuales REDEBAN notifica las modificaciones, supresiones o adiciones generales al Contrato de Afiliación y los Reglamentos. <i>(Cláusula Décima Segunda. – Modificaciones.)</i>

Término	Definición
Canales de Acceso	<p>Tiene el significado que se le asigna en el Parágrafo Único de la Cláusula Primera del Contrato de Afiliación.</p> <p><i>(Cláusula Primera. – Obligaciones Generales del Afiliado.)</i></p>
Cliente	<p>Es toda persona natural o jurídica, nacional o extranjera, debidamente facultada y autorizada para contratar, titular de un Instrumento de Pago, de un producto financiero o no financiero, o una cuenta bancaria, que entabla una relación comercial, que podrá ser de compra o venta de bienes o servicios, con los AFILIADOS.</p> <p><i>(Anexo 4 – Condiciones de Seguridad y Requisitos generales para la realización de Transacciones en los Canales de Acceso.)</i></p>
Comercios Secundarios	<p>Son aquellos comercios que no están afiliados directamente a la Entidad Adquirente, destinatarios de los Servicios de Agregador prestados por un Agregador.</p> <p><i>(Numeral ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia. del Anexo 1 del Contrato de Afiliación)</i></p>
Contrato Complementario	<p>Es el contrato que debe suscribir y formalizar con REDEBAN el AFILIADO para el Servicio del Afiliado que desee prestar o continuar prestando el AFILIADO. Constituye una condición precedente para que el AFILIADO pueda prestar o continuar prestando los Servicios del Afiliado, cuando ello aplique.</p> <p><i>(Numeral 1.1.1.1.10 del Anexo 1 del Contrato de Afiliación)</i></p>
Contrato de Adquierecia	<p>Es el contrato celebrado entre el AFILIADO y una Entidad Adquirente para regular el Servicio de Adquierecia.</p>
Contrato de Afiliación	<p>Es este Contrato de Afiliación.</p> <p><i>(Sección I. del Contrato de Afiliación)</i></p>
Costo de la Disponibilidad Tecnológica	<p>Es el costo para REDEBAN de la disponibilidad de la infraestructura y plataforma tecnológica que soporta la realización, el procesamiento y autorización de Transacciones a través de los Equipos y Equipos Móviles que REDEBAN pone a disposición del AFILIADO. Este costo deberá ser asumido por el AFILIADO cuando no cumpla con el Número de Transacciones Mínimo o NTM.</p> <p><i>(Numeral 1.1.1.1.8 del Anexo 1 del Contrato de Afiliación)</i></p>
Cuenta de Depósito	<p>Es la(s) cuenta(s) de depósito asociada(s) al Identificador de Comercio del AFILIADO.</p> <p><i>(Anexo 3 – Volumen Mínimo Transaccional.)</i></p>

Término	Definición
Dispositivos Inteligentes	Tiene el significado que se le asigna en el Parágrafo Único de la Cláusula Primera del Contrato de Afiliación. <i>(Cláusula Primera. – Obligaciones Generales del Afiliado.)</i>
Entidad Adquirente	Es aquella entidad autorizada para desarrollar la Adquirencia, y que ha contratado a REDEBAN como un PSP.
Equipos	Tiene el significado que se le asigna en el Parágrafo Único de la Cláusula Primera del Contrato de Afiliación. <i>(Cláusula Primera. – Obligaciones Generales del Afiliado.)</i>
Equipos Móviles	Tiene el significado que se le asigna en el Parágrafo Único de la Cláusula Primera del Contrato de Afiliación. <i>(Cláusula Primera. – Obligaciones Generales del Afiliado.)</i>
Evento de Inactividad	Es el evento consistente en la no realización de Transacciones en los Equipos y/o Equipos Móviles, por parte del AFILIADO durante un período de seis (6) meses continuos. <i>(Numeral 1.1.1.1.8 del Anexo 1 del Contrato de Afiliación)</i>
Eventos de Cartera Pendiente	Tiene el significado que se le asigna en el Anexo 3 – Volumen Mínimo Transaccional.
Fecha de Terminación	Es la fecha en la cual se entiende terminado el Contrato de Afiliación. <i>(Cláusula Décima Primera. – Duración.)</i>
Formato	Es el documento definido por REDEBAN para soportar la entrega o devolución de los Equipos y Bienes Complementarios, que deberá ser suscrito por el AFILIADO, y podrá ser un acta, formato de instalación o formato de entrega. <i>(Numeral 1.1.1.1.2 del Anexo 1 del Contrato de Afiliación)</i>
Identificador de Comercio	Es el número de identificación del AFILIADO dentro de un Sistema de Pago que se asocia y vincula con la Cuenta de Depósito del AFILIADO.
Información Propia	Es la información sensible propia del negocio del AFILIADO que no está relacionada de ninguna forma con la información generada, recibida o accedida en la realización, o con ocasión, de Transacciones a través de los Canales de Acceso.

Término	Definición
	<i>(Numeral 4.1.2.6 del Anexo 4 del Contrato de Afiliación)</i>
Información Sensible	<p>Tiene el significado que se le asigna en el Numeral 4.1.2.1. del Anexo 4 del Contrato de Afiliación.</p> <p><i>(Numeral 4.1.2.1 del Anexo 4 del Contrato de Afiliación)</i></p>
Instrumentos de Pago	<p>Tienen el significado que se les asigna en el Numeral 1.3.6. de la Cláusula Primera del Reglamento de Afiliación al Sistema de Pagos Redeban.</p> <p>Son Instrumentos de Pago, las Tarjetas, los Medios de Pago Alternos y el Dinero Electrónico.</p>
Licencia	<p>Es la aplicación tecnológica que permite el procesamiento de Transacciones mediante el uso del Minidatáfono y la conexión entre un Dispositivo Inteligente y los Equipos Móviles.</p> <p><i>(Numeral 1.1.2.1.8 del Anexo 1 del Contrato de Afiliación)</i></p>
Minidatáfono	<p>Tiene el significado que se le asigna en el Parágrafo Único de la Cláusula Primera del Contrato de Afiliación.</p> <p><i>(Cláusula Primera. – Obligaciones Generales del Afiliado.)</i></p>
Número de Transacciones Mínimo o NTM	<p>Es el número mínimo de Transacciones que el AFILIADO deberá realizar en cada período mensual, según lo definido en el Anexo 3, para efectos de no asumir el Costo de la Disponibilidad Tecnológica.</p> <p><i>(Numeral 1.1.1.1.8 del Anexo 1 del Contrato de Afiliación)</i></p>
OTRO PROVEEDOR	<p>REDEBAN podrá autorizar, previo convenio establecido con cualquier red, empresa o entidad financiera que desee suministrar un Producto y/o Servicio que pueda interesar al AFILIADO.</p> <p><i>(Cláusula Séptima. – Convenios adicionales.)</i></p>
Partes	<p>Son REDEBAN, el AFILIADO y la Entidad Adquirente.</p>
Plazo de Aplicación	<p>Es el plazo definido por REDEBAN para que la modificación, supresión y/o o adición al Contrato de Afiliación y los Reglamentos sea aplicable a la relación jurídica de REDEBAN y el AFILIADO, plazo que en ningún caso será menor de quince (15) días hábiles contados a partir de la publicación del respectivo Boletín de Actualización.</p> <p><i>(Cláusula Décima Segunda. – Modificaciones.)</i></p>

Término	Definición
Procedimiento de Habilitación	Tiene el significado que se le asigna en el Anexo 2 – Procedimiento Solicitud Adición y/o Remoción Productos y Servicios.
Procedimiento General de Notificación	Es el procedimiento consistente en la publicación periódica, o en el momento que lo defina REDEBAN, de Boletines de Actualización en la página web de REDEBAN que, con el fin de dar amplia publicidad, notificación y transparencia al AFILIADO, notifica las modificaciones, supresiones o adiciones generales al Contrato de Afiliación y los Reglamentos. <i>(Cláusula Décima Segunda. – Modificaciones.)</i>
Procedimiento Particular de Notificación	Es el procedimiento por medio del cual REDEBAN de carácter particular bajo este Contrato de Afiliación, deberán dirigirse a las direcciones indicadas en la Solicitud de Afiliación a REDEBAN, las cuales en caso de sufrir variación deberán informarse oportunamente <i>(Cláusula Vigésima. – Comunicaciones particulares bajo el Contrato de Afiliación.)</i>
Programas Especiales Redeban	Son los programas específicos que podrá promover, desarrollar y adelantar REDEBAN para el ofrecimiento de productos y servicios de manera conjunta con los AFILIADOS, o con las Entidades Adquirentes. <i>(Cláusula Segunda. – Productos y Servicios. – Anexo 6 del Contrato de Afiliación)</i>
Proveedor de Servicio de Pago o PSP	Es el agente de un Sistema de Pago que por delegación del adquirente o la entidad emisora desarrolla una o varias de sus funciones.
REDEBAN	Es REDEBAN S.A. <i>(Sección I. del Contrato de Afiliación)</i>
Servicio de Agregador	Es el servicio bajo el cual el AFILIADO, como Agregador, puede ofrecer a Comercios Secundarios, que no están afiliados directamente a una Entidad Adquirente, la posibilidad de recepción y aceptación de Instrumentos de Pago en sus establecimientos de comercio, facilitando en el Comercio Secundario la realización de Transacciones. <i>(Numeral ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia. del Anexo 1 del Contrato de Afiliación)</i>
Servicio de Gateway	Es el servicio que permite al AFILIADO procesar Transacciones en Ambientes No Presentes originadas o realizadas en otros comercios AFILIADOS.

Término	Definición
	<i>(Numeral 1.2.1.1.6.2 del Anexo 1 del Contrato de Afiliación)</i>
Servicios del Afiliado	Son los servicios que decida ofrecer el AFILIADO de manera directa a otros comercios AFILIADOS o terceros, haciendo uso de la habilitación y conexión al Sistema Redeban, o de los Equipos puestos a su disposición. <i>(Numeral 1.2.1.1.6 del Anexo 1 del Contrato de Afiliación)</i>
SFC	Es la Superintendencia Financiera de Colombia. <i>(Sección I. del Contrato de Afiliación)</i>
Sistema de Pago	Tiene el significado asignado en el artículo 2.17.1.1.1. del Decreto 2555 de 2010 para los sistemas de pago de bajo valor.
Sistema Redeban	Es el sistema de pago administrado por REDEBAN en la República de Colombia, en su calidad de entidad administradora de un sistema de pago de bajo valor, en los términos del Decreto 2555 de 2010, y demás normas que lo modifiquen, adicionen, complementen o reglamenten, o que sean concordantes o aplicables. <i>(Numeral 1.1.1.1.12 del Anexo 1 del Contrato de Afiliación)</i>
Suma de Cartera Pendiente	Tiene el significado que se le asigna en el Anexo 3 – Volumen Mínimo Transaccional.
Transacciones	Son las operaciones de compra de bienes o servicios que involucran el uso de Instrumentos de Pago para la adquisición del bien o servicio, y que son procesadas a través de los Canales de Acceso de REDEBAN. Se considerarán también Transacciones aquellas operaciones que defina expresamente REDEBAN como tales en sus Reglamentos o Anexos al Contrato de Afiliación. <i>(Anexo 4 – Condiciones de Seguridad y Requisitos generales para la realización de Transacciones en los Canales de Acceso.)</i>