

Términos y condiciones de uso del servicio de SoftPOS. “tudatáfono by Tpaga”

Preámbulo

TPAGA S.A.S., sociedad comercial colombiana legalmente constituida, identificada con el NIT [•], con domicilio principal en la ciudad de Bogotá D.C., República de Colombia, que en adelante se denominará “TPAGA” o el “Prestador del Servicio”, pone a disposición de los comercios el servicio “Tudatáfono by Tpaga”, una solución de software de tipo SoftPOS que permite convertir el dispositivo móvil del comercio (smartphone o tablet) en una terminal de pago para aceptar pagos con tarjeta débito, crédito y pagos sin contacto (NFC) en ambiente de venta presente, sin necesidad de un datáfono físico tradicional.

Estos Términos y Condiciones (en adelante, los “T&C”, el “Contrato” o el “Contrato de Click”) regulan la relación entre TPAGA y la persona natural o jurídica que, actuando como comercio, se vincula al servicio y manifiesta su aceptación por medios electrónicos (en adelante, el “Comercio” o el “Usuario”). Le recomendamos leerlos con detenimiento, descargarlos y conservarlos antes de aceptarlos.

El presente Contrato se rige por las leyes de la República de Colombia, especialmente por el Código de Comercio y, en lo no previsto por este, por el Código Civil; por la Ley 527 de 1999 y el Decreto 1074 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, en lo relativo a mensajes de datos, aceptación electrónica y firma electrónica; por la Ley 1581 de 2012 y sus normas reglamentarias, en materia de protección de datos personales; por las normas aplicables a los sistemas de pago de bajo valor, adquirencia, agregación, procesamiento de pagos, prevención de fraude, seguridad de la información, prevención de LA/FT/FPADM, y por las demás disposiciones regulatorias, tributarias, financieras, tecnológicas y comerciales que resulten aplicables.

1. Identificación de TPAGA como Prestador del Servicio y canales de atención

En cumplimiento de los deberes de información previstos en la legislación colombiana, se informa al Comercio la siguiente información de TPAGA como Prestador del Servicio:

- Razón social: TPAGA S.A.S.
- NIT:
- Domicilio: Bogotá D.C., Colombia
- Dirección de notificaciones:
- Correo de atención y PQR: soporte@tpaga.co
- Línea de atención :
- Sitio web del Servicio: www.tudatafono.com
- Política de privacidad: www.tpaga.co/privacidad
- Calidad en que actúa: Agregador autorizado por la Entidad Adquirente

Canales de atención, PQR y trazabilidad. TPAGA dispone de canales de fácil acceso, gratuitos y trazables para la orientación, asistencia, presentación de peticiones, quejas y reclamos (PQR) y para el ejercicio de los derechos del Usuario. Toda interacción quedará registrada con un número de radicado o ticket que permitirá su seguimiento. Los tiempos de respuesta atenderán los plazos legales, regulatorios o contractuales aplicables, según la naturaleza de la solicitud o reclamación.

2. Definiciones

Para efectos del presente Contrato, los términos que se indican a continuación tendrán el significado que aquí se les asigna. Las palabras en singular comprenden el plural y viceversa, salvo que el contexto exija una interpretación distinta.

1. Aceptación Electrónica: manifestación de voluntad libre, previa, expresa e informada del Comercio, realizada mediante el flujo digital dispuesto por TPAGA, que incluye la marcación de una casilla no premarcada y la activación del botón “Acepto”, o cualquier mecanismo equivalente que TPAGA implemente. La Aceptación Electrónica acredita la aceptación del presente Contrato, sus anexos, políticas aplicables y versión vigente al momento de la aceptación.
2. Actividad Declarada: actividad económica, giro ordinario, categoría de comercio, productos, servicios, canales de venta y demás información operativa reportada por el Comercio durante su vinculación, actualización de datos o proceso de conocimiento del comercio. El Servicio solo podrá usarse para operaciones relacionadas con la Actividad Declarada, salvo autorización o actualización aceptada por TPAGA.
3. Actividad Restringida o Prohibida: cualquier actividad, producto, servicio, operación, jurisdicción, categoría, transacción o patrón transaccional que esté prohibido, restringido, condicionado o clasificado como de riesgo por la ley, una autoridad competente, TPAGA, la Entidad Adquirente, las Franquicias, el Procesador, las políticas de prevención de fraude, las políticas de prevención de LA/FT/FPADM o las Reglas Aplicables.
4. Actualización: modificación, ajuste, mejora, parche, corrección, nueva versión, parametrización, cambio de configuración, mantenimiento, actualización de seguridad o cambio funcional, técnico, operativo, comercial o regulatorio aplicable al Servicio, a la Aplicación Tudatáfono, a la Billetera TPAGA, a las Tecnologías de Acceso o al flujo de aceptación.

5. **Adquirencia:** conjunto de actividades, reglas, procesos y servicios mediante los cuales una Entidad Adquirente o sus proveedores autorizados permiten que comercios acepten Instrumentos de Pago, procesen órdenes de pago o transferencia de fondos y reciban la liquidación de las transacciones correspondientes, conforme a las Reglas Aplicables.
6. **Agregador:** proveedor de servicios de pago del adquirente que vincula comercios al Sistema de Pagos de Bajo Valor, les suministra o habilita Tecnologías de Acceso y recauda, por cuenta de dichos comercios, los fondos derivados de órdenes de pago o transferencia a su favor. Para efectos del presente Contrato, TPAGA actúa como Agregador, en los términos y bajo el alcance permitido por la Entidad Adquirente y las Reglas Aplicables.
7. **Aplicación Tudatáfono:** aplicación, módulo, funcionalidad, software, interfaz o componente tecnológico mediante el cual TPAGA presta o habilita el Servicio al Comercio, sea de forma independiente, embebida en la Billetera TPAGA o integrada con otras plataformas autorizadas.
8. **Autenticación:** procedimiento técnico, operativo o de seguridad usado para verificar la identidad, credenciales, dispositivo, sesión, autorización o legitimidad del Comercio, de sus Representantes Autorizados o Usuarios Autorizados. Puede incluir contraseñas, OTP, biometría, validación del dispositivo, token, doble factor, validación documental, validación transaccional u otros mecanismos implementados por TPAGA.
9. **Beneficiario Final:** persona natural que, directa o indirectamente, posee, controla, se beneficia o ejerce control efectivo sobre el Comercio, sus recursos u operaciones, cuando su identificación sea requerida por TPAGA, la Entidad Adquirente, las Franquicias, las autoridades competentes, las Reglas Aplicables o las políticas de conocimiento del comercio, prevención de fraude, LA/FT/FPADM o cumplimiento normativo.
10. **Billetera TPAGA:** aplicación, plataforma, canal digital, interfaz tecnológica o ecosistema de servicios de TPAGA mediante el cual se habilitan funcionalidades de recaudo, pago, gestión, consulta, liquidación, soporte, notificaciones, autenticación y otros servicios asociados, incluyendo Tudatáfono cuando esté disponible para el Comercio.
11. **Canal de Atención:** medio físico, telefónico, electrónico, digital, dentro de la Aplicación Tudatáfono, dentro de la Billetera TPAGA o cualquier otro canal dispuesto por TPAGA para que el Comercio presente solicitudes, consultas, reportes, peticiones, quejas o reclamos relacionados con el Servicio, y obtenga constancia o trazabilidad cuando corresponda.
12. **Cliente Pagador:** persona natural o jurídica que adquiere bienes o servicios ofrecidos directamente por el Comercio y utiliza un Instrumento de Pago para pagar una venta real, lícita y propia del Comercio a través del Servicio. El Cliente Pagador no es parte del presente Contrato.
13. **Código de Comercio:** identificador asignado al Comercio dentro del ecosistema de TPAGA, de la Entidad Adquirente, del Procesador, de las Franquicias o del Sistema de Pagos de Bajo Valor, para efectos de vinculación, operación, monitoreo, conciliación, liquidación, trazabilidad y gestión de transacciones.

14. Código de Terminal: identificador asociado al dispositivo, terminal, Aplicación Tudatáfono, perfil operativo o punto de aceptación habilitado para que el Comercio pueda iniciar y procesar Transacciones mediante el Servicio.
15. Comercio o Usuario: persona natural, persona jurídica, establecimiento de comercio, profesional independiente, emprendimiento, empresa o usuario empresarial que solicita, acepta, contrata y utiliza el Servicio para recibir pagos derivados de sus propias ventas, bajo su cuenta, riesgo y responsabilidad comercial, operativa, tributaria, contractual y regulatoria.
16. Compensación o Descuento Autorizado: mecanismo contractual, operativo y contable mediante el cual TPAGA podrá descontar, cruzar, debitar o compensar de los saldos del Comercio cualquier tarifa, comisión, impuesto, retención, GMF, contracargo, reverso, ajuste, devolución, penalidad, costo, saldo negativo, reserva, retención preventiva u otro valor exigible o autorizado conforme al presente Contrato, las Reglas Aplicables o la ley.
17. Conciliación: proceso de comparación, validación y verificación entre las Transacciones iniciadas, aprobadas, rechazadas, anuladas, compensadas, liquidadas, reversadas, disputadas, retenidas o ajustadas, frente a los reportes de TPAGA, la Entidad Adquirente, las Franquicias, el Procesador, las entidades financieras o los sistemas internos aplicables.
18. Constancia de Aceptación: registro electrónico, técnico y documental que acredita la Aceptación Electrónica del Contrato por parte del Comercio, incluyendo, entre otros elementos disponibles, versión del documento aceptado, fecha, hora, identificación del Comercio, identificación del usuario aceptante, canal, dispositivo, dirección IP cuando aplique, logs, trazabilidad, casillas seleccionadas, botón de aceptación, Código de Comercio, Código de Terminal y demás identificadores técnicos asociados.
19. Contracargo: reclamación, reverso, débito, disputa o procedimiento iniciado por el Cliente Pagador, el titular del Instrumento de Pago, el emisor, la Entidad Adquirente, una Franquicia, el Procesador, una autoridad o un tercero autorizado, mediante el cual se cuestiona una Transacción y se solicita la devolución, reversión, débito o ajuste total o parcial de los fondos correspondientes.
20. Contrato: el presente contrato de click, términos y condiciones, anexos, políticas, tarifas, reglas operativas y demás documentos incorporados por referencia o aceptados electrónicamente por el Comercio para el uso del Servicio.
21. Controversia Transaccional: procedimiento operativo, técnico, financiero o jurídico relacionado con una Transacción, incluyendo reclamaciones, investigaciones, solicitudes de soporte, Contracargos, Reversiones de Pago, ajustes, retenciones, disputas ante Franquicias, requerimientos de la Entidad Adquirente, reclamaciones del Cliente Pagador o revisiones por riesgo, fraude o cumplimiento.
22. Cuenta de Liquidación: cuenta bancaria, depósito, producto financiero, medio de pago o mecanismo de recepción de fondos informado por el Comercio y validado o aceptado por TPAGA para transferir los Saldos Netos derivados del Servicio. El Comercio es responsable por su titularidad, exactitud, actualización, disponibilidad y habilitación.
23. Cuenta de Recepción o Recaudo: cuenta, producto financiero, depósito, mecanismo operativo o canal transaccional usado por TPAGA, la Entidad Adquirente, el

Procesador o un tercero autorizado para recibir, canalizar, compensar o administrar temporalmente recursos derivados de Transacciones antes de su Liquidación al Comercio.

24. Datos Personales: cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una persona natural determinada o determinable, incluyendo información del Comercio persona natural, representantes legales, administradores, accionistas, Beneficiarios Finales, contactos, Usuarios Autorizados, empleados, dependientes, Clientes Pagadores y demás titulares relacionados con la ejecución del Contrato.
25. Día Hábil: día distinto de sábado, domingo, festivo en Colombia, día de cierre bancario, día no operativo del sistema financiero, día de indisponibilidad general de los sistemas de pago o jornada no operativa informada por TPAGA, la Entidad Adquirente, las Franquicias, el Procesador o entidades financieras. Los plazos de Liquidación se entenderán en Días Hábiles, salvo estipulación expresa en contrario.
26. Disponibilidad del Servicio: estado operativo en el que el Servicio puede ser usado razonablemente por el Comercio, sujeto a conectividad, compatibilidad del dispositivo, validaciones de seguridad, reglas de riesgo, disponibilidad de la Entidad Adquirente, Franquicias, Procesadores, emisores, entidades financieras, Internet, infraestructura tecnológica, mantenimientos, fuerza mayor, caso fortuito y demás condiciones propias del ecosistema de pagos.
27. Emisor: entidad financiera, establecimiento de crédito, entidad autorizada, banco, cooperativa, sociedad especializada, entidad extranjera o cualquier participante autorizado que emite, administra o respalda un Instrumento de Pago utilizado por el Cliente Pagador.
28. Entidad Adquirente: entidad, participante o actor autorizado dentro del Sistema de Pagos de Bajo Valor que vincula o permite vincular comercios, habilita Tecnologías de Acceso, procesa, tramita o canaliza órdenes de pago o transferencia de fondos y participa en la compensación, liquidación, autorización o gestión de Transacciones, directamente o por medio de Agregadores, Procesadores u otros proveedores autorizados.
29. Evidencia Transaccional: conjunto de soportes, registros, comprobantes, facturas, documentos equivalentes, constancias de entrega, aceptación del Cliente Pagador, comunicaciones, guías, órdenes, fotografías, firmas, logs, registros electrónicos, comprobantes de prestación del servicio o cualquier otro elemento que demuestre razonablemente la existencia, legitimidad, autorización, entrega o cumplimiento de una venta procesada mediante el Servicio.
30. Firma Electrónica: método técnico usado para identificar a una persona y asociarla con un mensaje de datos, siempre que sea confiable y apropiado para los fines para los cuales se utiliza, conforme a la Ley 527 de 1999 y al Capítulo 47 del Título 2 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1074 de 2015. La Firma Electrónica puede materializarse mediante mecanismos de Autenticación, aceptación en aplicación, OTP, credenciales, validaciones de sesión u otros métodos que TPAGA implemente.
31. Franquicia: marca, red, esquema, sistema, organización o titular de reglas de pago, tales como Visa, Mastercard u otras habilitadas, que define condiciones de aceptación, autorización, seguridad, compensación, Contracargos, Reversiones de Pago, disputas, actividades permitidas, uso de marca, certificaciones, sanciones, monitoreo y demás reglas aplicables a las Transacciones.

32. Fraude: cualquier uso no autorizado, engañoso, irregular, abusivo, simulado, ilícito o contrario a las Reglas Aplicables del Servicio, del dispositivo, de las credenciales, de los Instrumentos de Pago, de los datos de pago o de las Transacciones. Incluye, sin limitarse, suplantación, uso de tarjetas robadas, extraviadas, alteradas o falsificadas, autofinanciación, colusión, ventas ficticias, fraccionamiento indebido, operaciones sin entrega real de bienes o servicios, manipulación de datos, triangulación no autorizada o uso del Servicio para fines distintos de la Actividad Declarada.
33. GMF: gravamen a los movimientos financieros o tributo que pueda causarse por retiros, transferencias, disposición de recursos, traslados, débitos, movimientos o Liquidaciones asociados al Servicio, según el tipo de operación, la calidad del Comercio, la cuenta utilizada, el flujo operativo y la normativa tributaria aplicable.
34. Incidente de Seguridad: evento real o sospechado que comprometa o pueda comprometer la confidencialidad, integridad, disponibilidad, autenticidad, trazabilidad o seguridad del Servicio, de la Aplicación Tudatáfono, del dispositivo, de las credenciales, de los Datos Personales, de los datos de pago, de las Transacciones o de la infraestructura tecnológica relacionada. Incluye pérdida o robo del dispositivo, accesos no autorizados, malware, phishing, fuga de información, uso indebido de credenciales o manipulación no autorizada del Servicio.
35. Instrumento de Pago: tarjeta débito, tarjeta crédito, credencial digital, billetera, token, dispositivo, mecanismo contactless, medio de pago electrónico o cualquier otro instrumento habilitado para emitir órdenes de pago o transferencia de fondos a favor del Comercio, según la disponibilidad autorizada por TPAGA, la Entidad Adquirente, las Franquicias, los emisores y las Reglas Aplicables.
36. IVA, Impuestos y Retenciones: tributos, impuestos, tasas, contribuciones, autorretenciones, retenciones en la fuente, retenciones de IVA, retenciones de ICA, GMF, obligaciones fiscales, cargos regulatorios o conceptos equivalentes que puedan causarse o descontarse con ocasión de las tarifas, comisiones, pagos, transferencias, Liquidaciones o Transacciones, según la calidad del Comercio, la operación realizada y la normativa aplicable.
37. KYC/KYB: procedimientos de conocimiento, verificación, validación, actualización, debida diligencia y monitoreo del Comercio, sus representantes, administradores, Usuarios Autorizados, Beneficiarios Finales, Actividad Declarada, Cuenta de Liquidación, Perfil Transaccional y demás información relevante, exigidos por TPAGA, la Entidad Adquirente, las Franquicias, autoridades competentes o Reglas Aplicables.
38. LA/FT/FPADM: lavado de activos, financiación del terrorismo y financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva, así como los riesgos asociados, delitos fuente, conductas relacionadas, operaciones inusuales, operaciones sospechosas o tipologías que deban ser prevenidas, monitoreadas, gestionadas o reportadas conforme a la ley, políticas de TPAGA, Reglas Aplicables o requerimientos de autoridades competentes.
39. Licencia de Uso: autorización limitada, no exclusiva, revocable, no transferible, no sublicenciable y condicionada que TPAGA otorga al Comercio para usar la Aplicación Tudatáfono, la Billetera TPAGA, las Tecnologías de Acceso y demás componentes tecnológicos del Servicio, únicamente para recibir pagos derivados de ventas propias, reales y lícitas, conforme al presente Contrato.

40. Liquidación: proceso mediante el cual TPAGA transfiere al Comercio el Saldo Neto de las Transacciones aprobadas, compensadas y no retenidas, una vez descontados los conceptos autorizados o exigibles conforme al Contrato, las Reglas Aplicables o la ley. La Liquidación está sujeta a Días Hábiles, validaciones, disponibilidad de terceros, ausencia de alertas de riesgo, inexistencia de Contracargos pendientes, ausencia de Retenciones Preventivas y correcta información de la Cuenta de Liquidación.
41. Listas Restrictivas o Vinculantes: bases de datos, listas nacionales o internacionales, públicas o privadas, restrictivas, sancionatorias, de control, riesgo, cumplimiento o prevención de LA/FT/FPADM, emitidas o administradas por autoridades nacionales, autoridades extranjeras, organismos multilaterales, entidades financieras, proveedores especializados, TPAGA, la Entidad Adquirente, Franquicias o terceros autorizados.
42. Mandato de Recaudo y Destinación Específica: autorización conferida por el Comercio a TPAGA para gestionar, transmitir, recibir, recaudar, compensar, descontar, retener, ajustar, conciliar y transferir recursos derivados de Transacciones realizadas mediante el Servicio, por cuenta y orden del Comercio y exclusivamente conforme al presente Contrato, las Reglas Aplicables y la ley.
43. Mantenimiento: actividad programada o no programada de soporte, monitoreo, actualización, corrección, intervención técnica, mejora, seguridad, contingencia o estabilización que pueda afectar temporalmente el acceso, disponibilidad, operación o desempeño del Servicio.
44. Mensaje de Datos: información generada, enviada, recibida, almacenada, comunicada o tratada por medios electrónicos, ópticos, digitales o similares, incluyendo la Aceptación Electrónica, la Constancia de Aceptación, logs, registros transaccionales, notificaciones, reportes, comprobantes, comunicaciones y demás información relacionada con el Contrato o el Servicio.
45. NFC: Near Field Communication. Tecnología de comunicación inalámbrica de corto alcance que permite iniciar pagos sin contacto entre un Instrumento de Pago compatible y un dispositivo móvil habilitado, conforme a las reglas técnicas, de seguridad, autenticación y autorización aplicables.
46. Operación Inusual: Transacción, comportamiento, patrón, monto, frecuencia, canal, horario, ubicación, categoría, volumen, actividad o evento que no guarda relación razonable con la Actividad Declarada, el Perfil Transaccional, el comportamiento histórico del Comercio, las Reglas Aplicables o los parámetros de riesgo definidos por TPAGA, la Entidad Adquirente, Franquicias o Procesadores.
47. Operación Rechazada: Transacción que no es autorizada, procesada, compensada, liquidada o aceptada por razones técnicas, operativas, comerciales, de autenticación, seguridad, riesgo, fraude, cupo, fondos, indisponibilidad, reglas del emisor, Entidad Adquirente, Franquicia, Procesador, TPAGA, autoridad competente o cualquier otra causa aplicable.
48. Orden de Pago o Transferencia: instrucción iniciada mediante un Instrumento de Pago para transferir fondos, generar un pago o emitir una orden a favor del Comercio, sujeta a autorización, validación, procesamiento, compensación, Liquidación, Reversión de Pago, Contracargo, investigación, ajuste y demás Reglas Aplicables.

49. Perfil Transaccional: conjunto de datos, patrones, montos, frecuencia, horarios, ubicación, actividad económica, categoría de comercio, tipo de bienes o servicios, histórico de Transacciones, rechazos, Contracargos, alertas, comportamiento operativo, riesgo y demás información usada para monitoreo, prevención de Fraude, cumplimiento, seguridad y gestión de riesgo.
50. Prestador del Servicio: TPAGA S.A.S., sociedad que pone a disposición del Comercio el Servicio Tudatáfono, conforme al alcance, limitaciones, condiciones, autorizaciones y Reglas Aplicables previstas en el presente Contrato. Esta denominación no implica, por sí misma, reconocimiento de una relación de consumo entre TPAGA y el Comercio.
51. Procesador: tercero tecnológico, operativo, financiero o especializado que participa en la recepción, enrutamiento, transmisión, autenticación, autorización, compensación, Liquidación, conciliación, seguridad, monitoreo, reporte, prevención de Fraude, gestión de Contracargos o soporte de Transacciones, por cuenta propia o por encargo de TPAGA, la Entidad Adquirente o las Franquicias.
52. PQR: petición, queja, reclamo, solicitud, reporte, consulta, requerimiento o comunicación presentada por el Comercio ante TPAGA, o por el Cliente Pagador ante el Comercio, según corresponda. Su atención dependerá de la materia reclamada, del rol de cada parte, de la relación jurídica aplicable y de las responsabilidades asignadas en el Contrato, las Reglas Aplicables y la ley.
53. Reglas Aplicables: conjunto de leyes, decretos, circulares, reglamentos, instrucciones, políticas, manuales, reglas operativas, reglas técnicas, reglas de seguridad, reglas de Franquicia, reglas de la Entidad Adquirente, políticas de TPAGA, políticas del Procesador, condiciones de uso, estándares de la industria, normas de prevención de Fraude, LA/FT/FPADM, seguridad de la información, protección de Datos Personales, tributarias y demás disposiciones que rijan el Servicio o las Transacciones.
54. Representante Autorizado: persona natural que actúa en nombre y por cuenta del Comercio, con facultades legales, estatutarias, contractuales o delegadas suficientes para vincularlo, aceptar el Contrato, administrar el Servicio, autorizar Usuarios Autorizados, actualizar información, gestionar PQR o realizar actuaciones relacionadas con Tudatáfono.
55. Reserva Operativa: monto, porcentaje, saldo, provisión o mecanismo de cobertura que TPAGA podrá constituir, retener o exigir, cuando esté previsto en el Contrato o resulte razonablemente necesario para cubrir riesgos de Contracargos, Reversiones de Pago, Fraude, saldos negativos, multas, ajustes, devoluciones, incumplimientos, riesgos de Liquidación o requerimientos de la Entidad Adquirente, Franquicias, Procesadores o autoridades competentes.
56. Retención Preventiva: suspensión temporal, bloqueo, congelamiento, reserva o no liberación de fondos asociados a una o varias Transacciones, o a saldos del Comercio, cuando existan Contracargos, Reversiones de Pago, Controversias Transaccionales, alertas de Fraude, Operaciones Inusuales, incumplimientos, inconsistencias documentales, requerimientos de autoridad, instrucciones de la Entidad Adquirente, Franquicias o Procesadores, riesgo de saldo negativo o cualquier otro evento previsto en el Contrato o las Reglas Aplicables.

57. Reversión de Pago: mecanismo legal, contractual, operativo o de sistema de pagos mediante el cual se devuelve, revierte, debita, ajusta o retrotrae total o parcialmente una suma pagada en una Transacción, cuando proceda por ley, regla de Franquicia, instrucción de la Entidad Adquirente, decisión del emisor, requerimiento de autoridad, solicitud válida del Cliente Pagador, Contracargo, Fraude, error operativo o cualquier otra causa aplicable.
58. Saldo Neto: valor resultante de las Transacciones aprobadas y compensadas a favor del Comercio, una vez descontadas tarifas, comisiones, IVA, Impuestos y Retenciones, GMF, Contracargos, Reversiones de Pago, ajustes, débitos, multas, costos, saldos negativos, Reservas Operativas, Retenciones Preventivas y demás conceptos autorizados o exigibles.
59. Servicio o Tudatáfono: solución tecnológica SoftPOS puesta a disposición por TPAGA que permite que un dispositivo móvil compatible del Comercio actúe como punto de aceptación de pagos presenciales, sin datáfono físico adicional, mediante software, NFC u otras Tecnologías de Acceso habilitadas, para aceptar Instrumentos de Pago autorizados, conforme al Contrato y a las Reglas Aplicables.
60. Sistema de Pagos de Bajo Valor: conjunto organizado de políticas, reglas, acuerdos, entidades, instrumentos, participantes, componentes tecnológicos, procesos, sistemas de comunicación y mecanismos operativos que permiten la recepción, procesamiento, transmisión, compensación y Liquidación de órdenes de pago o transferencia de fondos entre participantes.
61. SoftPOS: Software Point of Sale. Solución que permite a dispositivos móviles compatibles, como smartphones o tablets, actuar como terminales de pago mediante software especializado, sin necesidad de un datáfono físico tradicional, para recibir pagos presenciales con Instrumentos de Pago habilitados.
62. Soportes Transaccionales: documentos, facturas, documentos equivalentes, comprobantes, recibos, órdenes de compra, constancias de entrega, guías, aceptación del Cliente Pagador, evidencia de prestación del servicio, comunicaciones, fotografías, firmas, logs, registros electrónicos o cualquier otro soporte razonable que respalde la existencia, legitimidad, autorización, entrega y cumplimiento de una venta procesada mediante el Servicio.
63. Tarifas: valores, comisiones, porcentajes, componentes fijos, componentes variables, cargos administrativos, costos de transferencia, costos por Contracargo, impuestos asociados, IVA cuando aplique y demás sumas que el Comercio debe pagar a TPAGA, a la Entidad Adquirente, a las Franquicias, al Procesador o a terceros autorizados por la prestación, uso, procesamiento, gestión, Liquidación o administración del Servicio.
64. Tecnologías de Acceso: dispositivos, aplicaciones, software, APIs, credenciales, interfaces, configuraciones, protocolos, procedimientos, componentes tecnológicos o mecanismos que permiten emplear Instrumentos de Pago para iniciar Órdenes de Pago o Transferencia dentro del Sistema de Pagos de Bajo Valor.
65. Transacción: operación iniciada, procesada o intentada por el Comercio mediante el Servicio para recibir el pago de una venta propia, real, lícita y correspondiente a su Actividad Declarada. Una Transacción puede encontrarse, entre otros, en estado iniciada, pendiente, aprobada, rechazada, anulada, compensada, liquidada, retenida, reversada, disputada, ajustada o cancelada.

- 66. Uso Indebido: cualquier uso del Servicio contrario al Contrato, a las Reglas Aplicables, a la ley, a la Actividad Declarada, a las instrucciones de TPAGA, a la seguridad del sistema, a los derechos de terceros o a la finalidad autorizada. El Uso Indebido puede existir aun cuando no se configure Fraude o delito.
- 67. Usuario Autorizado: persona natural habilitada por el Comercio o por TPAGA para acceder, operar, administrar, consultar o usar el Servicio en nombre o por cuenta del Comercio. El Comercio responde por los actos, omisiones, credenciales, autorizaciones, accesos y operaciones realizadas por sus Usuarios Autorizados.
- 68. Venta Presente: Transacción en la que el Cliente Pagador y el Comercio se encuentran físicamente en el mismo lugar al momento del pago, y el Instrumento de Pago es presentado, aproximado, validado y autorizado en tiempo real mediante el Servicio u otra Tecnología de Acceso habilitada.

3. Objeto y descripción del Servicio

El presente Contrato tiene por objeto regular los términos y condiciones bajo los cuales TPAGA, en calidad de Prestador del Servicio y Agregador, habilita al Comercio el uso del Servicio Tudatáfono, una solución tecnológica SoftPOS que permite que un dispositivo móvil compatible del Comercio funcione como punto de aceptación de pagos presenciales, sin datáfono físico adicional, para recibir pagos mediante Instrumentos de Pago autorizados en ambiente de Venta Presente, incluyendo pagos sin contacto mediante tecnología NFC, conforme al presente Contrato, las Reglas Aplicables y los requisitos técnicos exigidos para su operación.

El Servicio comprende, principalmente:

- A. La habilitación de Tecnologías de Acceso para que el Comercio pueda iniciar, procesar o intentar procesar Transacciones asociadas a ventas propias, reales, lícitas y correspondientes a su Actividad Declarada.
- B. La conexión operativa del Comercio, a través de TPAGA, la Entidad Adquirente, el Procesador y/o los demás participantes autorizados, al Sistema de Pagos de Bajo Valor, de acuerdo con las Reglas Aplicables.
- C. El procesamiento, gestión, recaudo, conciliación y administración operativa de los pagos realizados por los Clientes Pagadores al Comercio mediante el Servicio, por cuenta y orden del Comercio, bajo un Mandato de Recaudo y Destinación Específica.
- D. La Liquidación y transferencia al Comercio del Saldo Neto de las Transacciones aprobadas, compensadas y no retenidas, a la Cuenta de Liquidación informada y validada, previa deducción de Tarifas, comisiones, IVA, Impuestos y Retenciones, GMF, Contracargos, Reversiones de Pago, ajustes, débitos, Retenciones Preventivas, Reservas Operativas y demás conceptos autorizados o exigibles conforme al Contrato, las Reglas Aplicables o la ley.
- E. La consulta, reporte o información sobre el estado de las Transacciones procesadas o intentadas mediante el Servicio, a través de la Aplicación Tudatáfono, la Billetera

TPAGA, correo electrónico, mensajes de datos, paneles de consulta, canales digitales u otros medios que TPAGA habilite.

- F. La gestión operativa de Controversias Transaccionales, Contracargos, Reversiones de Pago, ajustes, validaciones, requerimientos de Evidencia Transaccional y demás procedimientos relacionados con las Transacciones, en los términos del presente Contrato y de las Reglas Aplicables.

El Servicio no comprende la venta, suministro, entrega, garantía, idoneidad, calidad, seguridad, publicidad, facturación, devoluciones, cancelaciones, reembolsos, atención de PQR o cumplimiento de las obligaciones legales o contractuales asociadas a los bienes o servicios ofrecidos por el Comercio a sus Clientes Pagadores.

El Comercio reconoce que TPAGA no garantiza la aprobación de todas las Transacciones, ni la disponibilidad ininterrumpida del Servicio, ni la aceptación de todos los Instrumentos de Pago, ni la Liquidación de Transacciones sujetas a Contracargos, Reversiones de Pago, Retenciones Preventivas, alertas de Fraude, Operaciones Inusuales, fallas de terceros, instrucciones de la Entidad Adquirente, Franquicias, Procesadores, emisores, autoridades competentes o demás eventos previstos en el Contrato o en las Reglas Aplicables.

Carácter de piloto. El Comercio entiende y acepta que, a la fecha de aceptación del presente Contrato, el Servicio puede prestarse en el marco de un piloto, prueba controlada, despliegue gradual o fase de validación operativa y comercial, mediante la cual TPAGA evalúa sus sistemas, procedimientos, reglas de riesgo, aceptación del mercado, estabilidad, desempeño y viabilidad de prestación permanente. En consecuencia, TPAGA podrá suspender, restringir, modificar, limitar, ampliar, sustituir o terminar total o parcialmente el Servicio, sus funcionalidades, cobertura, condiciones de operación o disponibilidad, informando al Comercio por los medios pactados cuando ello sea razonablemente posible y siempre que no exista una causa de seguridad, Fraude, riesgo, cumplimiento, requerimiento de autoridad, Entidad Adquirente, Franquicia, Procesador o urgencia operativa que justifique una actuación inmediata.

La suspensión, restricción, modificación o terminación del Servicio no afectará la facultad de TPAGA para gestionar Transacciones pendientes, realizar Liquidaciones de Saldos Netos que correspondan, aplicar Compensaciones o Descuentos Autorizados, mantener Retenciones Preventivas, atender Contracargos, Reversiones de Pago, Controversias Transaccionales, ajustes, requerimientos de autoridad o cualquier obligación que por su naturaleza deba subsistir.

Diferimiento a una sola cuota durante el piloto. Mientras el Servicio opere en fase piloto o mientras TPAGA así lo informe al Comercio, las Transacciones con tarjeta crédito que sean aceptadas mediante Tudatáfono se procesarán automáticamente a una (1) sola cuota, salvo que TPAGA habilite expresamente una funcionalidad distinta. El Comercio deberá informar de manera previa, clara y suficiente esta condición al Cliente Pagador antes de iniciar la Transacción.

4. Naturaleza de la relación y calidad del Comercio

El Comercio declara y reconoce que contrata y utiliza Tudatáfono como una herramienta tecnológica, operativa y de servicios de pago para la aceptación, procesamiento, recaudo, conciliación y Liquidación de pagos derivados de su actividad económica, comercial, profesional, empresarial o de su Actividad Declarada.

En consecuencia, la relación entre TPAGA y el Comercio tiene naturaleza comercial, tecnológica y de prestación de servicios de pago, en la medida en que el Servicio se encuentra ligado al desarrollo de la actividad económica del Comercio y constituye un medio operativo para la recepción de pagos derivados de sus propias ventas.

La incorporación en este Contrato de estándares de información, transparencia, trazabilidad, canales de atención, soporte, seguridad, disponibilidad y protección contractual no implica modificar la naturaleza comercial y tecnológica de la relación entre TPAGA y el Comercio, sino que corresponde a buenas prácticas contractuales, gestión de riesgo, seguridad operacional y cumplimiento normativo.

En todo caso, el Comercio será el único responsable frente a sus Clientes Pagadores por la oferta, publicidad, venta, calidad, idoneidad, seguridad, entrega, garantía, facturación, atención de PQR, devoluciones, reembolsos, Reversiones de Pago y demás obligaciones legales o contractuales relacionadas con los bienes o servicios que ofrezca, venda, entregue o suministre.

TPAGA no será parte de la relación contractual existente entre el Comercio y sus Clientes Pagadores, ni asumirá responsabilidad por los bienes o servicios ofrecidos, vendidos, entregados o suministrados por el Comercio, sin perjuicio de las obligaciones propias que TPAGA asuma frente al Comercio por la prestación del Servicio conforme al presente Contrato.

5. Requisitos técnicos del dispositivo

Para acceder, instalar, activar y usar el Servicio, el Comercio deberá contar con un dispositivo móvil compatible que cumpla, como mínimo, con las siguientes características técnicas:

- Sistema operativo Android 10 o superior.
- Sistema operativo y CPU de 64 bits.
- Tecnología NFC habilitada y funcional.
- Google Mobile Services (GMS) activo y operativo.
- Conexión estable a Internet.
- Capacidad suficiente de almacenamiento, procesamiento y actualización para ejecutar la Aplicación Tudatáfono.

El Comercio declara conocer y aceptar, antes de la Aceptación Electrónica del presente Contrato, que el Servicio se encuentra disponible únicamente para dispositivos Android compatibles que cumplan las condiciones técnicas indicadas por TPAGA. En consecuencia, TPAGA no garantiza el funcionamiento correcto, continuo o completo del Servicio en dispositivos que no cumplan dichos requisitos, que tengan versiones no soportadas del

sistema operativo, restricciones de fabricante, modificaciones no autorizadas, root, jailbreak, configuraciones inseguras, aplicaciones maliciosas, fallas de hardware, fallas de conectividad o cualquier otra condición técnica que afecte su operación.

El Comercio será responsable exclusivo por la adquisición, tenencia, custodia, conservación, idoneidad, compatibilidad, actualización, seguridad, mantenimiento, conectividad, disponibilidad y correcto funcionamiento del dispositivo móvil utilizado para acceder y operar el Servicio. TPAGA no suministra, vende, arrienda, entrega, certifica ni garantiza los equipos del Comercio, ni será responsable por daños, pérdidas, deterioros, fallas, incompatibilidades, obsolescencia, bloqueos, restricciones del fabricante, configuración, uso indebido, pérdida, hurto, acceso no autorizado o cualquier evento relacionado con dichos equipos.

El Comercio será responsable de mantener su dispositivo actualizado, seguro, con acceso restringido, libre de software malicioso, con sistema operativo vigente y con las funcionalidades necesarias para el uso del Servicio. Asimismo, deberá abstenerse de instalar, modificar, deshabilitar o permitir configuraciones que puedan afectar la seguridad, disponibilidad, autenticación, integridad o funcionamiento de la Aplicación Tudatáfono.

TPAGA podrá actualizar, modificar o complementar los requisitos técnicos del dispositivo cuando ello sea necesario por razones de seguridad, compatibilidad, operación, Actualización del Servicio, exigencias de la Entidad Adquirente, Franquicias, Procesadores, fabricantes, sistemas operativos o Reglas Aplicables. Dichos cambios serán informados al Comercio por los medios habilitados por TPAGA, cuando ello sea razonablemente posible.

6. Proceso de vinculación, validación y activación

La vinculación y activación del Servicio se realiza por medios electrónicos, conforme al siguiente flujo, que el Comercio declara comprender:

1. Registro de la persona y aceptación de los presentes T&C.
2. Diligenciamiento de la información del Comercio (incluyendo si es titular o representante del comercio asociado).
3. Generación del código de comercio y del código de terminal.
4. Descarga e instalación de la Aplicación Tudatáfono y ejecución del onboarding.
5. Ingreso de los datos comerciales y del negocio y validación de identidad y conocimiento del cliente (KYC).
6. Una vez aprobada la validación, generación de credenciales, configuración de la aplicación y creación del perfil.
7. Ingreso del código de terminal y habilitación del dispositivo como SoftPOS, quedando listo para recibir pagos.

TPAGA podrá rechazar o revertir la vinculación cuando la validación KYC, de riesgo o de prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo no resulte satisfactoria, informando de ello al Comercio por los canales pactados.

7. Perfeccionamiento del Contrato (aceptación electrónica)

De conformidad con la Ley 527 de 1999, el presente Contrato se perfecciona y produce plenos efectos jurídicos cuando el Comercio, de manera libre, previa, expresa e informada, manifiesta su aceptación mediante una acción electrónica inequívoca, tal como marcar la casilla de aceptación y/o pulsar el botón “Acepto los Términos y Condiciones” dentro de la Aplicación. Dicha manifestación constituye una firma electrónica y equivale, para todos los efectos legales, a la firma manuscrita del Comercio.

Antes de aceptar, el Comercio tiene la posibilidad de leer, descargar, almacenar y reproducir el texto íntegro de este Contrato. TPAGA conservará registro electrónico de la aceptación (incluyendo fecha, hora, versión del documento aceptado e identificadores técnicos asociados), el cual constituirá prueba suficiente de la celebración del Contrato. El Comercio declara que quien acepta cuenta con capacidad y facultades suficientes para obligar al Comercio.

8. Obligaciones de TPAGA

- Recibir, por cuenta y orden del Comercio y a título de mandato de destinación específica, los pagos que los Clientes realicen a través del Servicio, en una cuenta de TPAGA en la Entidad Adquirente.
- Transferir, por cuenta y orden del Comercio, a la cuenta bancaria previamente informada, los pagos recibidos, una vez descontados: (i) la comisión que corresponda a la Entidad Adquirente y a TPAGA; y (ii) los impuestos y retenciones tributarias a que haya lugar según la actividad y calidad del Comercio.
- Realizar sus mejores esfuerzos para mantener habilitadas las Tecnologías de Acceso al Sistema de Pagos de Bajo Valor, en este caso embebidas en la Aplicación.
- Informar el estado de las transacciones procesadas, por el medio o plataforma que estime idóneo.
- Actuar en representación y por cuenta del Comercio ante el sistema de pagos, incluyendo la gestión de controversias, contracargos y reversiones, en su calidad de Agregador autorizado por la Entidad Adquirente.
- Suministrar al Comercio, en todo momento, información cierta, suficiente, clara, actualizada y comprensible sobre el Servicio, las tarifas, los plazos de liquidación y los canales de atención.
- Informar al Comercio, por un mecanismo idóneo y con la antelación prevista en este Contrato, los cambios en la forma de prestación del Servicio o en las tarifas.
- Implementar medidas técnicas, administrativas y de seguridad de la información razonables para la protección de los datos y de las transacciones, conforme a la Cláusula de Seguridad.
- Las demás obligaciones establecidas en este Contrato y en la ley aplicable.

9. Obligaciones del Comercio

Además de las demás obligaciones previstas en el presente Contrato, en las Reglas Aplicables y en la ley, el Comercio se obliga a:

- Suministrar información veraz, completa, actualizada y verificable durante el proceso de vinculación, validación, activación, operación y actualización del Servicio, incluyendo información jurídica, comercial, financiera, tributaria, transaccional, bancaria, de Beneficiarios Finales, Representantes Autorizados, Usuarios Autorizados y Actividad Declarada.
- Mantener actualizada su información y notificar a TPAGA, de forma inmediata, cualquier cambio relevante, incluyendo, sin limitarse a: cambio en el tipo, naturaleza o giro del negocio; productos o servicios ofrecidos; titularidad o control del Comercio; forma jurídica; razón social o nombre comercial; dirección; datos de contacto; Cuenta de Liquidación; situación financiera; Beneficiarios Finales; Representantes Autorizados; Usuarios Autorizados; Actividad Declarada; o información relacionada con prevención de Fraude, LA/FT/FPADM o cumplimiento normativo.
- Usar el Servicio exclusivamente para ventas propias, reales, lícitas y correspondientes a su Actividad Declarada, absteniéndose de procesar Transacciones de terceros, ventas simuladas, operaciones ficticias, autofinanciación, triangulaciones no autorizadas, anticipos no soportados, operaciones por fuera de su giro ordinario o cualquier Actividad Restringida o Prohibida.
- Cumplir los requisitos técnicos del dispositivo y mantener vigentes las condiciones mínimas exigidas por TPAGA para la instalación, activación y uso del Servicio, incluyendo sistema operativo Android compatible, tecnología NFC habilitada, Google Mobile Services, conectividad estable, seguridad del dispositivo y demás requisitos técnicos informados por TPAGA.
- Asumir la adquisición, tenencia, custodia, conservación, idoneidad, compatibilidad, actualización, mantenimiento, seguridad, conectividad y correcto funcionamiento del dispositivo móvil utilizado para operar el Servicio. TPAGA no será responsable por fallas, daños, pérdidas, deterioros, incompatibilidades, obsolescencia, bloqueos, restricciones del fabricante, configuraciones inseguras, pérdida, hurto, acceso no autorizado o cualquier evento relacionado con los equipos del Comercio.
- Custodiar sus credenciales, accesos, dispositivos y mecanismos de Autenticación, y responder por todas las operaciones realizadas desde sus cuentas, dispositivos, sesiones, perfiles, Códigos de Comercio, Códigos de Terminal o por sus Usuarios Autorizados, salvo que se demuestre una falla directa e imputable a TPAGA.
- Designar y controlar adecuadamente a sus Usuarios Autorizados, asegurando que cuenten con facultades suficientes, usen el Servicio conforme al Contrato y cumplan las instrucciones de seguridad, operación, confidencialidad, prevención de Fraude y protección de Datos Personales.
- Notificar inmediatamente a TPAGA cualquier Incidente de Seguridad, pérdida, hurto, acceso no autorizado, uso indebido del dispositivo, compromiso de credenciales, sospecha de Fraude, operación no reconocida, malware, phishing, fuga de información o cualquier evento que pueda afectar el Servicio, las Transacciones, los Datos Personales o los datos de pago.

- No almacenar, copiar, capturar, fotografiar, reproducir, conservar, transmitir o tratar datos completos de Instrumentos de Pago por fuera de los flujos autorizados por TPAGA, la Entidad Adquirente, las Franquicias o las Reglas Aplicables.
- Usar las Tecnologías de Acceso únicamente en la forma autorizada por TPAGA, respetando en todo momento la Licencia de Uso, la propiedad intelectual, la seguridad, la integridad tecnológica y las restricciones técnicas del Servicio.
- Pagar a TPAGA, a la Entidad Adquirente, Franquicias, Procesadores o terceros autorizados las Tarifas, comisiones, cargos, costos, IVA, Impuestos y Retenciones, GMF y demás valores aplicables por la prestación, uso, procesamiento, gestión, Liquidación, administración o ajuste del Servicio.
- Autorizar a TPAGA para aplicar Compensaciones o Descuentos Autorizados sobre los Saldos Netos, Transacciones, Liquidaciones o recursos a favor del Comercio, por concepto de Tarifas, comisiones, IVA, Impuestos y Retenciones, GMF, Contracargos, Reversiones de Pago, ajustes, débitos, saldos negativos, multas, costos, Retenciones Preventivas, Reservas Operativas y demás conceptos exigibles conforme al Contrato, las Reglas Aplicables o la ley.
- Asumir el GMF, costos bancarios, costos de transferencia y demás cargos asociados cuando ordene o solicite el traslado de saldos a una Cuenta de Liquidación o a cualquier otro mecanismo de recepción de fondos, salvo que TPAGA informe expresamente algo distinto.
- Conservar la Evidencia Transaccional y los Soportes Transaccionales de cada venta por un término mínimo de cinco (5) años contados desde la fecha de la Transacción, o por el término mayor que exijan la ley, una autoridad competente, la Entidad Adquirente, las Franquicias, el Procesador o las Reglas Aplicables.
- Entregar oportunamente a TPAGA, a la Entidad Adquirente, Franquicias, Procesadores o autoridades competentes la Evidencia Transaccional que le sea solicitada, incluyendo facturas, documentos equivalentes, comprobantes, constancias de entrega, soportes de prestación del servicio, comunicaciones, autorizaciones, guías, órdenes de compra o cualquier otro documento que respalde la legitimidad de la Transacción.
- Asumir los Contracargos, Reversiones de Pago, Controversias Transaccionales, ajustes, débitos, multas, penalidades, devoluciones y costos derivados de sus ventas, de la calidad, entrega, existencia, legitimidad, autorización o cumplimiento de los bienes o servicios ofrecidos, de sus soportes transaccionales, de su incumplimiento contractual o legal, o del uso indebido del Servicio, salvo en la medida en que sean consecuencia directa, exclusiva y comprobada de una falla imputable a TPAGA.
- Cooperar con TPAGA en la gestión de Contracargos, Reversiones de Pago, Fraude, Operaciones Inusuales, requerimientos de información, auditorías, investigaciones internas o externas y Controversias Transaccionales, dentro de los plazos que TPAGA informe o que exijan las Reglas Aplicables.
- Cumplir las Reglas Aplicables de la Entidad Adquirente, Franquicias, Procesadores y demás participantes del Sistema de Pagos de Bajo Valor, incluyendo reglas de aceptación, seguridad, Fraude, Contracargos, Reversiones de Pago, actividades permitidas, uso de marcas, evidencia, monitoreo, sanciones y operación transaccional.

- Suscribir, aceptar o cumplir los documentos, anexos, formularios, actualizaciones o acuerdos adicionales que sean exigidos por TPAGA, la Entidad Adquirente, las Franquicias, Procesadores o Reglas Aplicables para la vinculación, permanencia, operación, actualización o continuidad del Servicio.
- Atender directamente a sus Clientes Pagadores respecto de la oferta, publicidad, venta, calidad, idoneidad, seguridad, entrega, garantía, facturación, devoluciones, reembolsos, PQR y demás obligaciones legales o contractuales relacionadas con los bienes o servicios que ofrezca, venda, entregue o suministre.
- Cumplir frente a sus Clientes Pagadores las normas de protección al consumidor, comercio electrónico, publicidad, información, facturación, garantías, devoluciones, reembolsos, reclamaciones y PQR que resulten aplicables, cuando por la naturaleza de la operación y del Cliente Pagador dichas normas sean procedentes.
- Emitir y entregar factura, documento equivalente, comprobante o soporte de la operación, cuando corresponda conforme a la normativa tributaria, comercial o de protección aplicable, y conservar copia de dichos documentos.
- Informar de manera previa, clara y suficiente al Cliente Pagador las condiciones relevantes de la venta y del pago, incluyendo precio, moneda, impuestos, producto o servicio adquirido, restricciones, condiciones de entrega, garantías, devoluciones y, cuando aplique, que la Transacción será procesada a una sola cuota.
- Abstenerse de usar el Servicio para realizar avances de efectivo, entrega de dinero en efectivo, préstamos, sustitución de créditos, giros no autorizados, cambio de efectivo por pagos con tarjeta, dispersión de recursos a terceros o cualquier operación distinta de la recepción de pagos por ventas propias y reales.
- Abstenerse de fraccionar artificialmente una misma venta en varias Transacciones, alterar montos, procesar cargos duplicados, simular operaciones, procesar pagos sin autorización del Cliente Pagador o realizar cualquier práctica que pueda ser considerada Fraude, Uso Indebido u Operación Inusual.
- No aceptar Instrumentos de Pago robados, extraviados, alterados, falsificados, vencidos, no autorizados, manipulados o respecto de los cuales exista sospecha razonable de Fraude, suplantación o uso indebido.
- Permitir a TPAGA realizar monitoreo transaccional, validaciones, controles, auditorías remotas o requerimientos de información, cuando sea necesario para prevenir Fraude, LA/FT/FPADM, Contracargos, Reversiones de Pago, Operaciones Inusuales, incumplimientos, riesgos de seguridad o requerimientos de la Entidad Adquirente, Franquicias, Procesadores o autoridades competentes.
- Cumplir las políticas, procedimientos y requerimientos de conocimiento del comercio, KYC/KYB, prevención de Fraude, LA/FT/FPADM, anticorrupción, listas restrictivas, seguridad de la información y cumplimiento normativo que TPAGA, la Entidad Adquirente, Franquicias, Procesadores o autoridades competentes exijan.
- Autorizar la consulta, validación, actualización, verificación y monitoreo de su información en fuentes públicas, privadas, centrales de riesgo, bases de datos, Listas Restrictivas o Vinculantes, proveedores de validación, autoridades competentes y demás fuentes necesarias para la vinculación, operación, control de riesgo y cumplimiento normativo.
- Tratar los Datos Personales de sus Clientes Pagadores, empleados, dependientes, Usuarios Autorizados, Representantes Autorizados y demás titulares conforme a la

normativa aplicable, obteniendo las autorizaciones que correspondan, informando las finalidades aplicables y garantizando el ejercicio de los derechos de los titulares.

- Mantener indemne a TPAGA frente a reclamaciones, investigaciones, sanciones, costos, gastos, pérdidas, daños o perjuicios derivados de incumplimientos del Comercio, de sus Usuarios Autorizados, de sus ventas, de los bienes o servicios ofrecidos, de la atención a sus Clientes Pagadores, del tratamiento de Datos Personales bajo su responsabilidad, de Contracargos, Reversiones de Pago, Fraude, Uso Indebido, incumplimiento de Reglas Aplicables o violación de la ley.
- No ceder, transferir, sublicenciar, compartir, arrendar, prestar, vender o permitir el uso del Servicio, de sus credenciales, de la Aplicación Tudatáfono, de la Billetera TPAGA, del Código de Comercio o del Código de Terminal a terceros no autorizados por TPAGA.
- No usar signos distintivos, marcas, nombres comerciales, logos, materiales publicitarios o referencias de TPAGA, la Entidad Adquirente, Franquicias o Procesadores salvo autorización previa, expresa y conforme a los lineamientos aplicables.
- Abstenerse de realizar actos que afecten la reputación, seguridad, estabilidad, disponibilidad, integridad o funcionamiento del Servicio, de TPAGA, de la Entidad Adquirente, Franquicias, Procesadores, emisores, Clientes Pagadores o del Sistema de Pagos de Bajo Valor.
- Cumplir todas las obligaciones tributarias, cambiarias, contables, laborales, comerciales, regulatorias y administrativas que le correspondan por su actividad, sus ventas, sus ingresos, sus empleados, dependientes, establecimientos, productos, servicios y operaciones procesadas mediante el Servicio.
- Responder por sus empleados, contratistas, dependientes, administradores, Representantes Autorizados, Usuarios Autorizados y terceros que intervengan en el uso del Servicio, sin que dicha intervención genere vínculo laboral, societario, agencia, representación o subordinación frente a TPAGA.
- Acatar las suspensiones, restricciones, bloqueos, Retenciones Preventivas, Reservas Operativas, rechazos, ajustes, terminaciones o medidas de control que TPAGA implemente conforme al Contrato, las Reglas Aplicables, requerimientos de terceros autorizados o autoridades competentes.
- Cumplir las demás obligaciones previstas en el presente Contrato, sus anexos, políticas, tarifas, Reglas Aplicables y en las disposiciones legales, regulatorias, tributarias, financieras, comerciales, tecnológicas y de seguridad que resulten aplicables.

9.1. Conductas prohibidas

El Comercio se obliga a abstenerse de realizar, permitir, facilitar, intentar o tolerar cualquiera de las siguientes conductas:

- Ejecutar Transacciones cuando los bienes o servicios no sean vendidos, prestados, suministrados o entregados directamente por el Comercio, o cuando correspondan a ventas realizadas por terceros no autorizados por TPAGA.

- Usar el Servicio para recaudar, procesar, canalizar, recibir o transferir pagos por cuenta de terceros, salvo autorización previa, expresa y escrita de TPAGA.
- Ejecutar Transacciones por fuera de su giro ordinario, de su Actividad Declarada, de la información suministrada durante la vinculación o de las categorías autorizadas por TPAGA, la Entidad Adquirente, las Franquicias o las Reglas Aplicables.
- Procesar ventas inexistentes, simuladas, ficticias, no perfeccionadas, no autorizadas, no soportadas o que no correspondan a una operación real entre el Comercio y el Cliente Pagador.
- Realizar autofinanciación, autocompra, autopago, triangulación no autorizada, colusión con Clientes Pagadores, manipulación de operaciones o cualquier práctica destinada a obtener liquidez artificialmente mediante Instrumentos de Pago.
- Fraccionar artificialmente una misma venta en varias Transacciones, alterar montos, duplicar cargos, modificar indebidamente valores o estructurar operaciones para evadir controles, límites, validaciones, retenciones, monitoreos o reglas de riesgo.
- Entregar dinero en efectivo, realizar avances de efectivo, cash-out, sustitución de créditos, préstamos, giros, dispersión de recursos, cambio de efectivo por pagos con tarjeta o cualquier operación distinta de la recepción de pagos por ventas propias, reales y lícitas.
- Aceptar, procesar o intentar procesar Instrumentos de Pago robados, extraviados, alterados, falsificados, vencidos, clonados, manipulados, no autorizados o respecto de los cuales exista sospecha razonable de Fraude, suplantación o Uso Indebido.
- Procesar Transacciones sin presencia física del Cliente Pagador y del Instrumento de Pago, salvo que TPAGA habilite expresamente una modalidad distinta. Tudatáfono está diseñado para ambiente de Venta Presente.
- Capturar, almacenar, fotografiar, copiar, reproducir, transmitir, conservar, compartir o tratar datos completos de Instrumentos de Pago por fuera de los flujos autorizados por TPAGA, la Entidad Adquirente, las Franquicias o las Reglas Aplicables.
- Solicitar, exigir, conservar o divulgar claves, PIN, códigos de seguridad, CVV, contraseñas, credenciales, datos sensibles de autenticación o cualquier información del Instrumento de Pago que no deba ser conocida por el Comercio.
- Hacer mal uso, uso ilícito, fraudulento, abusivo, irregular o no autorizado de la información de los Instrumentos de Pago, de los Clientes Pagadores, de TPAGA, de la Entidad Adquirente, de las Franquicias, del Procesador o de cualquier tercero.
- Utilizar el Servicio, la Aplicación Tudatáfono, la Billetera TPAGA, las Tecnologías de Acceso, credenciales, Códigos de Comercio, Códigos de Terminal o mecanismos de Autenticación para fines distintos a los autorizados en el presente Contrato.
- Ceder, transferir, sublicenciar, prestar, arrendar, vender, compartir, publicar o permitir el uso del Servicio, credenciales, dispositivos habilitados, Códigos de Comercio o Códigos de Terminal a terceros no autorizados por TPAGA.

- Manipular, alterar, intervenir, deshabilitar, eludir, vulnerar o intentar vulnerar controles de seguridad, mecanismos de autenticación, parámetros técnicos, configuraciones, validaciones, límites transaccionales, alertas, bloqueos o reglas de monitoreo del Servicio.
- Usar dispositivos rooteados, intervenidos, modificados, inseguros, con software malicioso, emuladores no autorizados, configuraciones no permitidas o cualquier condición técnica que comprometa la seguridad, integridad, disponibilidad o trazabilidad del Servicio.
- Realizar pruebas, simulaciones, cargas masivas, ataques, ingeniería inversa, descompilación, interferencias, integraciones, automatizaciones, bots, scraping, manipulación de API o conexiones no autorizadas sobre la Aplicación Tudatáfono, la Billetera TPAGA o las Tecnologías de Acceso.
- Procesar Transacciones relacionadas con Actividades Restringidas o Prohibidas, actividades ilícitas, ilegales, fraudulentas, sancionadas, no autorizadas, de alto riesgo o contrarias a la ley, al presente Contrato, a las Reglas Aplicables, a las políticas de TPAGA, de la Entidad Adquirente, Franquicias o Procesadores.
- Usar el Servicio para actividades relacionadas, directa o indirectamente, con explotación sexual, pornografía, contenido sexual explícito, servicios sexuales, trata de personas, explotación de niños, niñas o adolescentes, o cualquier actividad que vulnere derechos fundamentales.
- Usar el Servicio para actividades relacionadas con armas, municiones, explosivos, estupefacientes, sustancias controladas, productos ilegales, contrabando, bienes hurtados, falsificados, adulterados, restringidos o de comercialización no autorizada.
- Usar el Servicio para actividades de suerte y azar, apuestas, rifas, juegos, casinos, loterías, pronósticos, gaming con valor monetario, criptoactivos, inversiones, captación de recursos, servicios financieros, préstamos, factoring, cobranza, remesas, giros, valores o actividades reguladas, cuando el Comercio no cuente con autorización legal, licencia, permiso o habilitación aplicable y aceptación previa de TPAGA.
- Usar el Servicio para esquemas piramidales, multinivel ilegal, captación no autorizada, promesas de rentabilidad, productos de inversión no autorizados, donaciones no verificadas, campañas de recaudo de terceros o cualquier operación que pueda generar riesgo legal, reputacional, financiero, regulatorio o de LA/FT/FPADM.
- Procesar Transacciones relacionadas con personas, jurisdicciones, actividades, bienes, servicios o recursos incluidos en Listas Restrictivas o Vinculantes, sanciones nacionales o internacionales, o respecto de los cuales existan alertas de LA/FT/FPADM, fraude, corrupción, soborno o financiación de actividades ilícitas.
- Omitir, ocultar, manipular o alterar información solicitada por TPAGA, la Entidad Adquirente, Franquicias, Procesadores o autoridades competentes para validaciones, Contracargos, Reversiones de Pago, auditorías, monitoreo, KYC/KYB, prevención de Fraude o cumplimiento normativo.
- Negarse injustificadamente a suministrar Evidencia Transaccional, Soportes Transaccionales, información del Comercio, información de Beneficiarios Finales,

facturas, comprobantes, soportes de entrega, documentos equivalentes o cualquier información requerida para validar una Transacción.

- Continuar usando el Servicio después de una suspensión, bloqueo, restricción, terminación, alerta, requerimiento de actualización, instrucción de TPAGA o medida adoptada por la Entidad Adquirente, Franquicias, Procesadores o autoridades competentes.
- Realizar actos que afecten o puedan afectar la seguridad, estabilidad, reputación, disponibilidad, integridad, continuidad, operación o confianza del Servicio, de TPAGA, de la Entidad Adquirente, Franquicias, Procesadores, emisores, Clientes Pagadores o del Sistema de Pagos de Bajo Valor.
- Utilizar marcas, signos distintivos, logos, nombres comerciales, materiales publicitarios o referencias de TPAGA, la Entidad Adquirente, Franquicias o Procesadores sin autorización previa, expresa y conforme a los lineamientos aplicables.
- Inducir a error al Cliente Pagador sobre el precio, producto, servicio, identidad del Comercio, condiciones de pago, número de cuotas, garantías, devoluciones, entrega, cargos, impuestos, promociones o cualquier elemento relevante de la venta.
- Realizar cualquier conducta que, a juicio razonable de TPAGA, de la Entidad Adquirente, de las Franquicias, del Procesador o de una autoridad competente, pueda constituir Fraude, Uso Indevido, Operación Inusual, incumplimiento contractual, incumplimiento regulatorio, riesgo reputacional, riesgo operativo, riesgo transaccional o riesgo de LA/FT/FPADM.

TPAGA podrá rechazar Transacciones, suspender, limitar, bloquear, retener, ajustar, terminar el Servicio, aplicar Retenciones Preventivas, constituir Reservas Operativas, solicitar información adicional o adoptar cualquier medida razonable de control cuando identifique o sospeche la ocurrencia de cualquiera de las conductas anteriores, sin perjuicio de los demás derechos, acciones, reportes, compensaciones, descuentos, reclamaciones o indemnizaciones a que haya lugar.

TPAGA podrá actualizar, ampliar, restringir o modificar las Actividades Restringidas o Prohibidas y los criterios de uso aceptable del Servicio, por razones legales, regulatorias, operativas, comerciales, de seguridad, prevención de Fraude, LA/FT/FPADM, riesgo, instrucciones de la Entidad Adquirente, Franquicias, Procesadores o autoridades competentes. TPAGA informará al Comercio por los medios habilitados cuando ello sea razonablemente posible; no obstante, podrá adoptar medidas inmediatas y sin aviso previo cuando exista riesgo, Fraude, sospecha de actividad ilícita, instrucción de autoridad, requerimiento de terceros del sistema de pagos, amenaza de seguridad o urgencia operativa.

10. Licencia de uso del software y propiedad intelectual

TPAGA concede al Comercio una licencia de uso no exclusiva, intransferible, revocable y limitada sobre la Aplicación Tudatáfono y las Tecnologías de Acceso, exclusivamente para

recibir pagos en los términos de este Contrato. TPAGA se reserva todos los derechos no concedidos expresamente. En consecuencia, el Comercio no podrá:

- Copiar, modificar o crear productos derivados.
- Arrendar, prestar, vender, sublicenciar, ceder, distribuir, publicar, transferir o poner a disposición de terceros no autorizados la tecnología.
- Realizar ingeniería inversa, desensamblar, descompilar, decodificar, adaptar o intentar acceder a cualquier componente del software, en todo o en parte.
- Eliminar cualquier aviso de propiedad.
- Utilizar la tecnología de cualquier manera que infrinja, malverse o viole derechos de propiedad intelectual u otros derechos, o que viole la ley.
- Combinar o integrar la tecnología con software, tecnología o servicios no autorizados por TPAGA.
- Diseñar, anular o interferir cualquier configuración, alerta o aviso de seguridad establecido por TPAGA.
- Utilizar la tecnología para replicar o sustituir las funcionalidades provistas por TPAGA.
- Transmitir o implantar software malicioso, virus, troyanos o similares, conocidos o por conocerse.

Parágrafo. El Comercio es responsable, directa o indirectamente, de todos los usos que dé al Servicio, esté o no permitido dicho uso. Nada en este Contrato otorga al Comercio derecho de propiedad intelectual alguno distinto de la licencia limitada aquí concedida.

11. Tarifas y deber de información de precio

Por la prestación del Servicio, TPAGA cobrará al Comercio las siguientes tarifas por cada transacción, las cuales el Comercio declara conocer y aceptar de manera clara y previa:

- Pagos con tarjeta crédito o débito: Tarifa por cada transacción
- Tarjetas nacionales: (modelo: % + Fijo + IVA)
- Tarjetas internacionales: (modelo: % + Fijo + IVA)

Parágrafo Primero - Modificación de tarifas. Las tarifas podrán modificarse por TPAGA o por la Entidad Adquirente por cambios económicos o en las políticas de cobro de la Entidad Adquirente o de las Franquicias. TPAGA informará al Comercio, por un medio idóneo, con al menos quince (15) días hábiles de anticipación a la fecha de aplicación efectiva. Si el Comercio no está de acuerdo con la nueva tarifa, podrá terminar el Contrato sin penalidad antes de su entrada en vigencia; de no manifestar lo contrario y continuar usando el Servicio, se entenderá que acepta la modificación.

Parágrafo Segundo. A las tarifas podrán aplicarse otros impuestos y retenciones, según la calidad del Comercio. TPAGA informará de manera clara, detallada y específica cualquier costo asociado, en cumplimiento del deber de información de precio total.

12. Liquidación y entrega de fondos

La entrega de los pagos podrá tardar entre uno (1) y dos (2) días hábiles, contados desde la fecha en que el Cliente realizó el pago. TPAGA enviará el dinero a la cuenta bancaria previamente informada por el Comercio; ante cualquier cambio en la información bancaria, el Comercio deberá informar a TPAGA de forma inmediata. TPAGA no será responsable por demoras o errores en el abono derivados de información bancaria incorrecta o desactualizada suministrada por el Comercio.

13. Calidad, disponibilidad y alcance del Servicio

El Comercio reconoce que el Servicio Tudatáfono es una solución tecnológica y operativa de aceptación, procesamiento, recaudo y Liquidación de pagos, cuya disponibilidad, continuidad y correcto funcionamiento dependen de múltiples factores técnicos, operativos, transaccionales y de terceros, incluyendo, sin limitarse a, la compatibilidad e idoneidad del dispositivo del Comercio, la conectividad a Internet, el sistema operativo, la tecnología NFC, Google Mobile Services, la Entidad Adquirente, Franquicias, Procesadores, emisores, entidades financieras, redes de telecomunicaciones, proveedores tecnológicos y demás participantes del Sistema de Pagos de Bajo Valor.

Las obligaciones de TPAGA relacionadas con la disponibilidad, continuidad, soporte, operación y funcionamiento del Servicio son obligaciones de medio y no de resultado. En consecuencia, TPAGA realizará esfuerzos comercial y técnicamente razonables para mantener el Servicio operativo, seguro y funcional, conforme al presente Contrato, las Reglas Aplicables y las condiciones técnicas informadas al Comercio.

TPAGA no garantiza que el Servicio esté disponible de forma ininterrumpida, libre de errores, inmune a fallas, compatible con todos los dispositivos, sistemas operativos, configuraciones, redes, aplicaciones o servicios de terceros, ni que todas las Transacciones sean aprobadas, procesadas, compensadas o liquidadas. La autorización, aprobación, rechazo, reversión, retención, compensación o Liquidación de una Transacción puede depender de decisiones, validaciones, reglas, sistemas o indisponibilidades de terceros, incluyendo la Entidad Adquirente, Franquicias, Procesadores, emisores, entidades financieras o autoridades competentes.

TPAGA no será responsable por fallas, interrupciones, errores, rechazos, demoras, indisponibilidades, pérdidas de conectividad, imposibilidad de uso, deterioro de desempeño, bloqueos o afectaciones del Servicio que se deriven de: (i) incumplimiento de los requisitos técnicos del dispositivo; (ii) fallas, incompatibilidad, falta de idoneidad, mantenimiento, actualización, custodia o seguridad del equipo del Comercio; (iii) conectividad a Internet, redes móviles, Wi-Fi o servicios de telecomunicaciones; (iv) uso indebido, Fraude, Operaciones Inusuales, Incidentes de Seguridad o incumplimiento del Comercio; (v) configuraciones inseguras, dispositivos rooteados, malware o software no autorizado; (vi) fallas, instrucciones, restricciones o indisponibilidades de la Entidad Adquirente, Franquicias, Procesadores, emisores, entidades financieras, proveedores tecnológicos o

autoridades competentes; o (vii) eventos de fuerza mayor, caso fortuito o hechos de terceros.

Cuando una falla del Servicio sea directa y comprobablemente imputable a TPAGA, TPAGA adoptará las medidas razonables de corrección, soporte, mitigación, restablecimiento, ajuste o gestión que correspondan conforme a la naturaleza del Servicio, el presente Contrato y las Reglas Aplicables. Lo anterior no implica que TPAGA garantice la aprobación de Transacciones, la ausencia absoluta de interrupciones, ni resultados dependientes de terceros o de condiciones ajenas a su control.

TPAGA podrá realizar Mantenimientos, Actualizaciones, ajustes, modificaciones, suspensiones temporales, restricciones o intervenciones técnicas sobre el Servicio cuando ello sea necesario por razones de seguridad, estabilidad, compatibilidad, prevención de Fraude, cumplimiento normativo, requerimientos de la Entidad Adquirente, Franquicias, Procesadores, emisores, autoridades competentes o mejora operativa. TPAGA informará al Comercio cuando ello sea razonablemente posible, salvo que la urgencia, seguridad, riesgo, instrucción de autoridad o continuidad del Servicio exijan una actuación inmediata.

14. Reversiones de pago, contracargos y controversias transaccionales

14.1. Reversiones de Pago, Contracargos y Controversias Transaccionales

Las reclamaciones, Reversiones de Pago, Contracargos, Controversias Transaccionales, ajustes, débitos, retenciones o devoluciones relacionadas con Transacciones realizadas por Clientes Pagadores se registrarán por el presente Contrato, la Política de Contracargos, las Reglas Aplicables, las instrucciones de la Entidad Adquirente, Franquicias, Procesadores, emisores, autoridades competentes y las normas imperativas que resulten aplicables en cada caso.

TPAGA no es parte de la relación de venta, suministro, entrega, garantía, calidad, idoneidad, seguridad, publicidad, facturación, devolución, PQR o cumplimiento existente entre el Comercio y sus Clientes Pagadores. En consecuencia, el Comercio será responsable por atender directamente las solicitudes, reclamaciones, devoluciones, garantías, inconformidades o controversias de sus Clientes Pagadores relacionadas con los bienes o servicios ofrecidos, vendidos, entregados o suministrados por el Comercio.

TPAGA podrá recibir, transmitir, gestionar, reportar, procesar o ejecutar operativamente Reversiones de Pago, Contracargos, Controversias Transaccionales, ajustes, débitos, retenciones o devoluciones relacionados con Transacciones, cuando ello resulte del Contrato, de las Reglas Aplicables, de una solicitud válida del Cliente Pagador, de una instrucción de la Entidad Adquirente, Franquicia, Procesador, emisor o autoridad competente, o de una alerta de Fraude, Operación Inusual, Uso Indebido, Incidente de Seguridad o incumplimiento contractual.

El Comercio autoriza expresa e irrevocablemente a TPAGA para debitar, compensar, descontar, retener o ajustar de sus Saldos Netos, Liquidaciones presentes o futuras, Cuenta de Liquidación, Reservas Operativas, Retenciones Preventivas o cualquier saldo a su favor, los valores derivados de Reversiones de Pago, Contracargos, Controversias Transaccionales, ajustes, débitos, penalidades, costos, gastos, multas, saldos negativos o reclamaciones asociadas a sus Transacciones, salvo en la medida en que dichos valores sean consecuencia directa, exclusiva y comprobada de una falla imputable a TPAGA.

El Comercio deberá suministrar oportunamente la Evidencia Transaccional y los Soportes Transaccionales que TPAGA, la Entidad Adquirente, Franquicias, Procesadores, emisores o autoridades competentes soliciten para atender, defender, gestionar o resolver Reversiones de Pago, Contracargos o Controversias Transaccionales. La falta de entrega oportuna, completa y suficiente de dichos soportes podrá dar lugar a la pérdida de la controversia, al débito correspondiente, a la aplicación de Retenciones Preventivas, a la constitución de Reservas Operativas, a la suspensión del Servicio o a las demás medidas previstas en el Contrato.

14.2. Responsabilidad del Comercio frente a sus Clientes Pagadores

El Comercio será responsable por la existencia, legitimidad, autorización, calidad, idoneidad, seguridad, entrega, prestación, facturación y cumplimiento de los bienes o servicios vendidos a sus Clientes Pagadores. En consecuencia, cualquier reclamación del Cliente Pagador relacionada con la venta subyacente será asumida directamente por el Comercio, sin perjuicio de que TPAGA pueda ejecutar operativamente las medidas transaccionales que correspondan conforme a las Reglas Aplicables.

El Comercio deberá mantener indemne a TPAGA frente a cualquier reclamación, investigación, sanción, Contracargo, Reversión de Pago, Controversia Transaccional, devolución, costo, gasto, penalidad, pérdida o perjuicio que tenga origen en sus ventas, en la atención de sus Clientes Pagadores, en la falta de entrega de Soportes Transaccionales, en el incumplimiento de sus obligaciones legales o contractuales, o en el Uso Indebido del Servicio.

14.3. Efectos de las Reversiones de Pago y Contracargos

La existencia de una Reversión de Pago, Contracargo, Controversia Transaccional, alerta de Fraude, Operación Inusual, Uso Indebido, Incidente de Seguridad o requerimiento de autoridad, Entidad Adquirente, Franquicia, Procesador o emisor podrá dar lugar, según corresponda, a la suspensión de la Liquidación, aplicación de Retenciones Preventivas, constitución de Reservas Operativas, débito de saldos, compensación, bloqueo temporal del Servicio, solicitud de información adicional, suspensión o terminación del Contrato.

La resolución final de Contracargos, Reversiones de Pago o Controversias Transaccionales podrá depender de decisiones de la Entidad Adquirente, Franquicias, Procesadores, emisores, autoridades competentes o demás participantes del Sistema de Pagos de Bajo Valor. TPAGA no garantiza un resultado favorable al Comercio en dichos procedimientos, pero podrá gestionar operativamente la controversia con base en la información y soportes que el Comercio entregue de forma completa, suficiente y oportuna.

15. Interpretación, validez y conservación del Contrato

El presente Contrato deberá interpretarse de manera sistemática, de buena fe y conforme a su naturaleza comercial, tecnológica y de prestación de servicios de pago, teniendo en cuenta el objeto del Servicio, las Reglas Aplicables, la Actividad Declarada del Comercio, los usos del comercio electrónico, la operación del Sistema de Pagos de Bajo Valor y las condiciones técnicas, operativas y de seguridad propias de Tudatáfono.

Ninguna estipulación del presente Contrato podrá interpretarse como una renuncia a derechos, acciones, defensas o garantías mínimas que tengan carácter imperativo conforme a la ley aplicable. En caso de que una autoridad competente declare la nulidad, invalidez, ineficacia, inaplicabilidad o inoponibilidad total o parcial de alguna disposición, dicha decisión afectará únicamente la disposición o parte correspondiente, sin comprometer la validez, exigibilidad y vigencia de las demás cláusulas del Contrato.

Las partes acuerdan que cualquier disposición inválida, ineficaz, inaplicable o inoponible será interpretada, integrada o sustituida, en la mayor medida permitida por la ley, por una estipulación válida y exigible que conserve la finalidad económica, técnica, operativa y contractual originalmente perseguida por las partes, siempre que ello sea jurídicamente procedente.

La incorporación en el Contrato de mecanismos de información, transparencia, trazabilidad, soporte, canales de atención, seguridad, disponibilidad, reversión operativa, contracargos, retenciones preventivas, gestión de PQR o protección contractual responde a buenas prácticas contractuales, gestión de riesgo, seguridad operacional y cumplimiento normativo, y no modifica la naturaleza comercial, tecnológica y de servicios de pago de la relación entre TPAGA y el Comercio.

16. Modificación de los Términos y Condiciones

TPAGA podrá modificar el presente Contrato por razones operativas, técnicas, regulatorias o de negocio. Cualquier modificación material será informada al Comercio por un medio idóneo con una antelación no inferior a quince (15) días hábiles a su entrada en vigencia. Durante dicho plazo, el Comercio podrá terminar el Contrato sin penalidad si no acepta los cambios. El uso del Servicio con posterioridad a la entrada en vigencia de la nueva versión se entenderá como aceptación de las modificaciones. TPAGA conservará el histórico de versiones y la fecha de cada actualización.

17. Limitación de responsabilidad

Dentro de los límites permitidos por la ley aplicable, y sin que esta cláusula pueda entenderse como una exoneración de responsabilidad por dolo, culpa grave o incumplimientos directos e imputables a TPAGA, las partes acuerdan lo siguiente:

- A. TPAGA no será responsable por incumplimientos, demoras, interrupciones, errores, pérdidas, daños, afectaciones, indisponibilidades o imposibilidad de uso del Servicio que tengan origen en fuerza mayor, caso fortuito, hecho exclusivo del Comercio, hecho exclusivo de terceros, fallas de conectividad, fallas del dispositivo del Comercio, restricciones del fabricante, indisponibilidad de redes móviles, Internet, servicios de telecomunicaciones, entidades financieras, emisores, Entidad Adquirente, Franquicias, Procesadores, proveedores tecnológicos, autoridades competentes o demás participantes del Sistema de Pagos de Bajo Valor.
- B. TPAGA no garantiza que el Servicio sea ininterrumpido, libre de errores, inmune a fallas, compatible con todos los dispositivos, sistemas operativos, configuraciones, redes, aplicaciones, integraciones, datos, servicios o tecnologías de terceros. El Servicio podrá estar sujeto a limitaciones, retrasos, rechazos, interrupciones, mantenimientos, actualizaciones, restricciones o incidencias propias de los servicios tecnológicos, del uso de Internet, del ecosistema de pagos y de las Reglas Aplicables.
- C. TPAGA no será responsable por la autorización, rechazo, reversión, retención, compensación, contracargo, demora, ajuste o no Liquidación de Transacciones cuando ello obedezca a decisiones, reglas, validaciones, instrucciones, indisponibilidades, alertas de riesgo, medidas antifraude, requerimientos o fallas de la Entidad Adquirente, Franquicias, Procesadores, emisores, entidades financieras, autoridades competentes o terceros intervinientes en el Sistema de Pagos de Bajo Valor.
- D. TPAGA no será responsable por daños, pérdidas, reclamaciones, Contracargos, Reversiones de Pago, Controversias Transaccionales, sanciones, costos o perjuicios derivados de ventas inexistentes, simuladas, no autorizadas, fraudulentas, incumplidas o no soportadas; de la calidad, idoneidad, seguridad, entrega, garantía, publicidad, facturación o cumplimiento de los bienes o servicios del Comercio; del Uso Indebido del Servicio; de la falta de entrega de Soportes Transaccionales; o del incumplimiento del Comercio, sus empleados, dependientes, Representantes Autorizados o Usuarios Autorizados.
- E. TPAGA podrá suspender, restringir, bloquear, interrumpir o limitar total o parcialmente el Servicio para realizar Mantenimientos, Actualizaciones, ajustes técnicos, mejoras, controles de seguridad, prevención de Fraude, gestión de riesgo, cumplimiento normativo, atención de Incidentes de Seguridad o por instrucciones de la Entidad Adquirente, Franquicias, Procesadores, emisores, autoridades competentes o Reglas Aplicables. TPAGA procurará informar previamente al Comercio cuando ello sea razonablemente posible, salvo que la urgencia, seguridad, riesgo, continuidad operativa, requerimiento de autoridad o instrucción de terceros autorizados exija una actuación inmediata.

- F. En ningún caso TPAGA responderá por lucro cesante, pérdida de ingresos, pérdida de oportunidades de negocio, pérdida de clientela, daño reputacional, pérdida de información no atribuible a TPAGA, interrupción de actividad comercial, perjuicios indirectos, consecuenciales, especiales, punitivos o similares, salvo que dichos perjuicios sean consecuencia directa, exclusiva y comprobada de dolo, culpa grave o incumplimiento directo e imputable a TPAGA, y siempre dentro de los límites permitidos por la ley aplicable.
- G. Cuando se acredite una falla directa e imputable a TPAGA en la prestación del Servicio, la responsabilidad de TPAGA se limitará a adoptar las medidas razonables de corrección, soporte, mitigación, restablecimiento, ajuste operativo o gestión que correspondan conforme a la naturaleza del Servicio, el presente Contrato y las Reglas Aplicables, sin que ello implique garantizar la aprobación de Transacciones, la disponibilidad absoluta del Servicio o resultados dependientes de terceros.
- H. Las limitaciones previstas en esta cláusula no afectarán las obligaciones de TPAGA relacionadas con la Liquidación de Saldos Netos que correspondan, la gestión de Transacciones pendientes, la atención de PQR, la seguridad del Servicio, la protección de Datos Personales bajo su responsabilidad, ni las demás obligaciones expresamente asumidas por TPAGA en el presente Contrato.

18. Política de contracargos, reversiones y controversias transaccionales

La presente cláusula regula la gestión de Contracargos, Reversiones de Pago, Controversias Transaccionales, ajustes, débitos, retenciones, devoluciones y reclamaciones asociadas a Transacciones procesadas, intentadas o liquidadas mediante el Servicio.

18.1. Causales o eventos que pueden dar lugar a controversias transaccionales

Podrán dar lugar a Contracargos, Reversiones de Pago, Controversias Transaccionales, ajustes, débitos, retenciones o devoluciones, entre otros, los siguientes eventos:

- A. El desconocimiento o no reconocimiento de la Transacción por parte del Cliente Pagador o del titular del Instrumento de Pago.
- B. La alegación de Fraude, suplantación, uso no autorizado, Instrumento de Pago robado, extraviado, alterado, falsificado, clonado, vencido, manipulado o utilizado de forma irregular.
- C. Las disputas, reclamaciones o inconformidades relacionadas con la existencia, legitimidad, autorización, entrega, prestación, devolución, cumplimiento, calidad, idoneidad, seguridad o garantía de los bienes o servicios ofrecidos, vendidos, entregados o suministrados por el Comercio, siempre que dichas disputas den lugar o puedan dar lugar a una Reversión de Pago, Contracargo, ajuste, débito, retención o Controversia Transaccional conforme al Contrato, las Reglas

Aplicables o las instrucciones de la Entidad Adquirente, Franquicias, Procesadores, emisores o autoridades competentes. La inclusión de esta causal tiene alcance estrictamente operativo y transaccional, y no implica que TPAGA sea parte de la relación de venta, suministro, prestación, garantía, devolución o cumplimiento existente entre el Comercio y el Cliente Pagador. En consecuencia, TPAGA no asumirá responsabilidad por la calidad, idoneidad, seguridad, entrega, garantía, devolución, facturación, publicidad, información o cumplimiento de los bienes o servicios del Comercio, obligaciones que serán asumidas exclusivamente por el Comercio frente a sus Clientes Pagadores, sin perjuicio de las actuaciones operativas que TPAGA deba realizar sobre la Transacción conforme al Contrato, las Reglas Aplicables o las instrucciones de los participantes del Sistema de Pagos de Bajo Valor.

- D. Cargos duplicados, errores en el monto, inconsistencias en la información de la Transacción, errores operativos, diferencias de conciliación o inconsistencias entre la Transacción procesada y los soportes suministrados por el Comercio.
- E. Transacciones sin autorización válida, sin Evidencia Transaccional suficiente, con Soportes Transaccionales incompletos, por fuera de la Actividad Declarada, contrarias al presente Contrato o contrarias a las Reglas Aplicables.
- F. Operaciones Inusuales, alertas de Fraude, Incidentes de Seguridad, Uso Indevido, incumplimientos del Comercio, requerimientos de autoridades competentes o instrucciones de la Entidad Adquirente, Franquicias, Procesadores, emisores o demás participantes del Sistema de Pagos de Bajo Valor.

18.2. Notificación al Comercio y entrega de soportes

Cuando TPAGA reciba información sobre un Contracargo, Reversión de Pago, Controversia Transaccional, ajuste, débito, retención, devolución o reclamación asociada a una Transacción del Comercio, procurará informar al Comercio por correo electrónico, Aplicación Tudatáfono, Billetera TPAGA, mensaje de datos o cualquier otro medio idóneo, tan pronto como sea razonablemente posible y de acuerdo con la información recibida de la Entidad Adquirente, Franquicias, Procesadores, emisores o terceros intervinientes.

El Comercio deberá aportar, dentro del plazo indicado por TPAGA, toda la Evidencia Transaccional y los Soportes Transaccionales requeridos para atender, defender, gestionar o resolver la controversia. Dicho plazo podrá ser inferior a diez (10) días hábiles cuando así lo exijan las Reglas Aplicables, la Entidad Adquirente, Franquicias, Procesadores, emisores o autoridades competentes.

La falta de entrega oportuna, completa, suficiente, verificable e idónea de los soportes solicitados podrá dar lugar a la pérdida de la controversia, al débito correspondiente, a la aplicación de Retenciones Preventivas, a la constitución de Reservas Operativas, a la suspensión del Servicio, a la terminación del Contrato o a las demás medidas previstas en el presente Contrato.

18.3. Gestión operativa por parte de TPAGA

TPAGA podrá gestionar operativamente, transmitir, reportar, responder, presentar soportes, recibir decisiones, ejecutar ajustes, practicar débitos, aplicar retenciones o actuar ante la Entidad Adquirente, Franquicias, Procesadores, emisores o demás participantes del Sistema de Pagos de Bajo Valor respecto de Contracargos, Reversiones de Pago, Controversias Transaccionales, ajustes, débitos, retenciones, devoluciones o reclamaciones asociadas a las Transacciones del Comercio.

La gestión que realice TPAGA no implica garantía de resultado favorable para el Comercio. La decisión final sobre un Contracargo, Reversión de Pago, Controversia Transaccional, ajuste, débito, retención o devolución podrá depender de la Entidad Adquirente, Franquicias, Procesadores, emisores, autoridades competentes o demás participantes del Sistema de Pagos de Bajo Valor, de conformidad con las Reglas Aplicables.

El Comercio no deberá interferir, manipular, obstaculizar ni adelantar gestiones directas ante emisores, Franquicias, Procesadores o demás participantes del sistema de pagos por fuera de los canales autorizados, sin perjuicio de su obligación de atender directamente a sus Clientes Pagadores respecto de la venta, entrega, calidad, idoneidad, garantía, devolución, facturación o cumplimiento de los bienes o servicios ofrecidos.

18.4. Retenciones preventivas y reservas operativas

El Comercio autoriza a TPAGA para aplicar Retenciones Preventivas, constituir Reservas Operativas, suspender Liquidaciones, bloquear temporalmente saldos, retrasar pagos o abstenerse de liberar fondos asociados a Transacciones cuando existan Contracargos, Reversiones de Pago, Controversias Transaccionales, alertas de Fraude, Operaciones Inusuales, Incidentes de Seguridad, requerimientos de autoridad, instrucciones de la Entidad Adquirente, Franquicias, Procesadores o emisores, riesgo de saldo negativo, exceso de contracargos, incumplimiento del Comercio o cualquier otro evento previsto en el Contrato o en las Reglas Aplicables.

En caso de sospecha de Fraude, Uso Indevido, Operación Inusual, investigación de la Entidad Adquirente, Franquicia, Procesador, emisor o autoridad competente, la Retención Preventiva podrá mantenerse hasta por ciento ochenta (180) días calendario, prorrogables cuando subsista la controversia, investigación, riesgo, requerimiento, instrucción de tercero autorizado o evento que justificó la retención.

TPAGA informará al Comercio la existencia de la retención y su causa general cuando ello sea razonablemente posible, salvo que exista reserva legal, instrucción de autoridad, riesgo de Fraude, riesgo de seguridad, obligación de confidencialidad o restricción impuesta por la Entidad Adquirente, Franquicias, Procesadores, emisores o autoridades competentes.

18.5. Responsabilidad económica del Comercio

El Comercio será responsable por los Contracargos, Reversiones de Pago, Controversias Transaccionales, ajustes, débitos, devoluciones, multas, penalidades, costos, gastos, saldos negativos o reclamaciones que se deriven de sus ventas, de la calidad, idoneidad,

seguridad, entrega, garantía, facturación, existencia, legitimidad, autorización o cumplimiento de los bienes o servicios ofrecidos, de la falta o insuficiencia de Soportes Transaccionales, de su incumplimiento contractual o legal, del Fraude, Uso Indevido, Operaciones Inusuales o de actuaciones de sus empleados, dependientes, Representantes Autorizados o Usuarios Autorizados.

TPAGA no asumirá Contracargos, Reversiones de Pago, Controversias Transaccionales, ajustes, débitos, penalidades, costos, gastos o saldos negativos asociados a Transacciones del Comercio, salvo en la medida en que sean consecuencia directa, exclusiva y comprobada de una falla imputable a TPAGA.

Si no existieren fondos suficientes para cubrir los valores a cargo del Comercio, TPAGA podrá cobrarlos mediante cuenta de cobro, factura, compensación con Liquidaciones futuras, débito de saldos disponibles, ejecución de Reservas Operativas, Retenciones Preventivas o cualquier otro mecanismo permitido por el Contrato, las Reglas Aplicables o la ley. El Comercio deberá pagar dichos valores dentro del plazo indicado por TPAGA.

18.6. Exceso de contracargos o riesgo transaccional

Cuando el Comercio presente niveles de Contracargos, Reversiones de Pago, reclamaciones, rechazos, Operaciones Inusuales, alertas de Fraude o riesgo transaccional que superen los umbrales definidos por TPAGA, la Entidad Adquirente, Franquicias, Procesadores o Reglas Aplicables, TPAGA podrá adoptar medidas de control, incluyendo solicitar información adicional, exigir soportes, constituir Reservas Operativas, aplicar Retenciones Preventivas, modificar límites transaccionales, suspender Liquidaciones, bloquear temporalmente el Servicio, restringir funcionalidades, suspender o terminar el Contrato.

18.7. Tarifas, costos y gastos de gestión

TPAGA podrá cobrar al Comercio las Tarifas, cargos administrativos, costos de gestión, gastos de investigación, penalidades, costos de Franquicia, costos de la Entidad Adquirente, costos de Procesadores o demás valores asociados a la atención, gestión, defensa, trámite o ejecución de Contracargos, Reversiones de Pago, Controversias Transaccionales, ajustes, débitos, retenciones o devoluciones, siempre que dichos conceptos se encuentren previstos en el presente Contrato, en la lista de Tarifas, en las Reglas Aplicables o hayan sido informados al Comercio por un medio idóneo.

18.8. Medidas por fraude, riesgo o incumplimiento

Ante indicios razonables de Fraude, Uso Indevido, Operación Inusual, Incidente de Seguridad, actividad ilícita, incumplimiento del Contrato, incumplimiento de Reglas Aplicables o requerimiento de autoridad, TPAGA podrá rechazar Transacciones, bloquear o suspender el acceso al Servicio, retener fondos, constituir Reservas Operativas, solicitar información adicional, reportar a las autoridades competentes, informar a la Entidad Adquirente, Franquicias, Procesadores o emisores, terminar el Contrato y ejercer las acciones legales o contractuales correspondientes.

19. Seguridad de la información y ciberseguridad

TPAGA implementa medidas de seguridad acordes con la industria de medios de pago, que incluyen cifrado de extremo a extremo de la información sensible, cumplimiento del estándar PCI DSS aplicable al Servicio, monitoreo permanente y protección de los datos y de las transacciones. El Comercio se obliga a:

- Mantener su dispositivo seguro, actualizado y con bloqueo de acceso, y no compartir sus credenciales con terceros.
- No almacenar, copiar ni manipular los datos completos de los Instrumentos de Pago de los Clientes por fuera de los flujos provistos por el Servicio.
- Notificar a TPAGA, de forma inmediata, cualquier acceso no autorizado, pérdida o robo del dispositivo, o incidente de seguridad que conozca.
- Abstenerse de eludir, deshabilitar o interferir las medidas de seguridad, alertas o configuraciones del Servicio.

El uso del Servicio es personal e intransferible. El Comercio es responsable por todo uso que, desde su dispositivo y con sus credenciales, se dé al Servicio en contravía de este Contrato o de la ley colombiana.

20. Tratamiento de Datos Personales

El Tratamiento de Datos Personales que se realice con ocasión del presente Contrato se registrará por la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015, las normas que los modifiquen, adicionen o sustituyan, las instrucciones de las autoridades competentes y la Política de Tratamiento de Datos Personales de TPAGA, disponible en los canales informados por TPAGA.

Para efectos de la ejecución del Contrato, TPAGA podrá tratar Datos Personales del Comercio persona natural, representantes legales, administradores, accionistas, Beneficiarios Finales, contactos, empleados, dependientes, Representantes Autorizados, Usuarios Autorizados, Clientes Pagadores y demás titulares relacionados con la prestación del Servicio, cuando dicho Tratamiento sea necesario para la vinculación, validación, activación, autenticación, operación, soporte, seguridad, monitoreo, prevención de Fraude, prevención de LA/FT/FPADM, gestión de riesgo, gestión de Contracargos, Reversiones de Pago y Controversias Transaccionales, Liquidación, cumplimiento contractual, cumplimiento legal, atención de PQR, auditoría, trazabilidad y demás finalidades relacionadas con Tudatáfono.

TPAGA actuará como Responsable del Tratamiento respecto de los Datos Personales sobre los cuales decida las finalidades y medios del Tratamiento, incluyendo aquellos tratados para conocimiento del Comercio, KYC/KYB, validación de identidad, autenticación, seguridad, monitoreo transaccional, prevención de Fraude, prevención de LA/FT/FPADM, cumplimiento regulatorio, soporte, gestión operativa del Servicio, Liquidación, reportes, auditorías y atención de requerimientos de autoridades, Entidad Adquirente, Franquicias, Procesadores, emisores o demás participantes del Sistema de Pagos de Bajo Valor.

Cuando TPAGA trate Datos Personales por cuenta y bajo instrucciones documentadas del Comercio, y siempre que no determine finalidades o medios propios del Tratamiento, actuará como Encargado del Tratamiento, en los términos de la normativa aplicable. En tal evento, TPAGA tratará los Datos Personales únicamente para la ejecución del Contrato, conforme a las instrucciones lícitas, razonables y documentadas del Comercio, salvo cuando exista obligación legal, regulatoria, contractual, de seguridad, prevención de Fraude, prevención de LA/FT/FPADM, requerimiento de autoridad o Regla Aplicable que exija un Tratamiento distinto.

El Comercio será Responsable del Tratamiento respecto de los Datos Personales de sus Clientes Pagadores, empleados, dependientes, Representantes Autorizados, Usuarios Autorizados, contactos, Beneficiarios Finales y demás titulares cuya información suministre, cargue, transmita o ponga a disposición de TPAGA. En consecuencia, el Comercio deberá contar con las autorizaciones, avisos de privacidad, políticas, bases legales, finalidades informadas y demás requisitos exigidos por la normativa aplicable para permitir el Tratamiento de dichos Datos Personales en el marco del Servicio.

El Comercio garantiza que los Datos Personales que entregue o ponga a disposición de TPAGA son veraces, completos, actualizados, comprobables y fueron obtenidos lícitamente. Asimismo, garantiza que informó a los titulares, cuando corresponda, que sus Datos Personales podrán ser tratados por TPAGA y compartidos o transmitidos a la Entidad Adquirente, Franquicias, Procesadores, emisores, entidades financieras, proveedores tecnológicos, proveedores de validación, centrales de riesgo, autoridades competentes y demás terceros necesarios para la operación, seguridad, prevención de Fraude, prevención de LA/FT/FPADM, gestión de Transacciones, Contracargos, Reversiones de Pago, Liquidaciones, auditorías, soporte y cumplimiento del Contrato.

TPAGA podrá transmitir, transferir, comunicar o permitir el acceso a Datos Personales a terceros nacionales o extranjeros cuando ello sea necesario para la ejecución del Contrato, la prestación del Servicio, la operación del Sistema de Pagos de Bajo Valor, la gestión de riesgo, prevención de Fraude, prevención de LA/FT/FPADM, seguridad de la información, gestión de Contracargos, Reversiones de Pago, Controversias Transaccionales, soporte tecnológico, cumplimiento normativo o atención de requerimientos de autoridades competentes, Entidad Adquirente, Franquicias, Procesadores, emisores o entidades financieras, conforme a la normativa aplicable y a la Política de Tratamiento de Datos Personales de TPAGA.

Las partes se obligan a tratar los Datos Personales conforme a los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad, y a implementar medidas técnicas, humanas, administrativas, contractuales y organizacionales razonables para proteger la información contra adulteración, pérdida, consulta, uso, acceso no autorizado o fraudulento.

El Comercio se obliga a no recolectar, almacenar, copiar, fotografiar, conservar, reproducir, transmitir, divulgar o tratar datos completos de Instrumentos de Pago, códigos de seguridad, PIN, CVV, claves, credenciales, datos sensibles de autenticación o cualquier información que, conforme a las Reglas Aplicables, no deba ser conocida o almacenada por el Comercio. Toda captura o Tratamiento de datos de pago deberá realizarse exclusivamente

mediante los flujos autorizados por TPAGA, la Entidad Adquirente, Franquicias o Procesadores.

En caso de Incidente de Seguridad que afecte o pueda afectar Datos Personales, datos de pago, credenciales, dispositivos, Usuarios Autorizados, Clientes Pagadores o información relacionada con el Servicio, la parte que lo conozca deberá informarlo a la otra de forma inmediata y suministrar la información razonable necesaria para su gestión, contención, investigación, mitigación, reporte y atención frente a titulares, autoridades competentes o terceros del sistema de pagos, cuando ello sea procedente.

Los titulares de Datos Personales podrán ejercer sus derechos de conocer, actualizar, rectificar, suprimir información, revocar la autorización y presentar consultas o reclamos ante el Responsable del Tratamiento que corresponda, conforme a la normativa aplicable y a los canales dispuestos para tal fin. Cuando TPAGA reciba una solicitud relacionada con Datos Personales cuyo Responsable sea el Comercio, podrá remitirla al Comercio o requerir su apoyo para atenderla dentro de los términos legales.

El Comercio mantendrá indemne a TPAGA frente a cualquier reclamación, investigación, sanción, daño, perjuicio, costo, gasto o responsabilidad derivada de: (i) la falta de autorización o base legal para el Tratamiento de Datos Personales suministrados por el Comercio; (ii) el incumplimiento de sus deberes como Responsable del Tratamiento; (iii) la entrega de información inexacta, incompleta, desactualizada o ilícitamente obtenida; (iv) el Tratamiento indebido de Datos Personales de Clientes Pagadores; o (v) el incumplimiento de las obligaciones de seguridad, confidencialidad y protección de datos previstas en el presente Contrato.

Las obligaciones de confidencialidad, seguridad, cooperación, atención de titulares e indemnidad en materia de Datos Personales subsistirán después de la terminación del Contrato por el término necesario para cumplir las finalidades autorizadas, obligaciones legales, regulatorias, contractuales, contables, tributarias, probatorias, de prevención de Fraude, prevención de LA/FT/FPADM, Contracargos, Reversiones de Pago, Controversias Transaccionales, auditorías o requerimientos de autoridad.

21. Prevención de LA/FT, anticorrupción y transparencia

Las partes declaran que cumplen la normatividad anticorrupción y de prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo (LA/FT) que les es aplicable; que ni ellas, ni su matriz, filiales, empleados, accionistas, administradores, beneficiarios finales o revisores fiscales se encuentran en listas restrictivas nacionales o internacionales (incluyendo, de manera enunciativa, OFAC, ONU, DFAT, INTERPOL, UIAF, IDAS, Fiscalía o FCPA); y que los recursos utilizados provienen de actividades lícitas. Las partes se comprometen a actualizar anualmente su información, o antes si ocurren cambios.

Parágrafo — Facultades SAGRILAFT. En cumplimiento de sus políticas, TPAGA podrá: solicitar información jurídica y financiera para la debida diligencia y conocimiento del Comercio; consultar periódicamente al Comercio, su representante legal y accionistas en centrales de riesgo y listas restrictivas; monitorear las transacciones para detectar

operaciones inusuales o sospechosas; y solicitar la actualización o documentación adicional cuando se requiera. El Comercio autoriza la revelación de su información a las autoridades competentes (UIAF, Fiscalía, Superintendencia Financiera) cuando ello sea requerido.

22. Indemnidad

El Comercio se obliga a mantener indemne y a defender a TPAGA S.A.S. y a las personas asociadas a ella frente a cualquier reclamación, responsabilidad, costo, gasto, pérdida, daño o perjuicio (incluyendo honorarios razonables de abogados) que surja del uso del Servicio o del incumplimiento de este Contrato por parte del Comercio, o de actuaciones que riñan con la ley colombiana. Esta obligación de indemnidad no se extiende a los daños causados por dolo o culpa grave de TPAGA, ni limita los derechos irrenunciables del consumidor.

23. Vigencia y causales de terminación

Este Contrato rige desde la fecha de aceptación electrónica y mientras dure el piloto. TPAGA podrá dar de baja el Servicio en cualquier momento, informando al Comercio. Adicionalmente, el Contrato podrá terminarse por:

- Solicitud del Comercio, con una antelación de al menos quince (15) días hábiles, o de forma inmediata cuando no acepte una modificación de tarifas o de los T&C, siempre que dicha modificación le resulte aplicable y conforme a los términos del presente Contrato.
- Incumplimiento de los presentes Términos y Condiciones.
- Solicitud de la Entidad Adquirente o de las Franquicias.
- Patrones transaccionales del Comercio por fuera de los indicadores normales de riesgo, a juicio de TPAGA conforme a sus reglas de fraude.
- Reiteración de casos de fraude y contracargos por fuera de los indicadores de riesgo normales.
- Inactividad sostenida del Comercio (lo cual no impide reactivar la cuenta posteriormente).
- Inclusión de cualquiera de las partes, sus representantes legales o socios en listas de sanciones o entidades restringidas.

La terminación no extingue las obligaciones que, por su naturaleza, subsistan, incluidas las derivadas de contracargos en curso, garantías, responsabilidad, propiedad intelectual, confidencialidad, datos personales e indemnidad.

24. Cesión e independencia de las partes

El Comercio no podrá ceder su posición contractual sin autorización previa y escrita de TPAGA. TPAGA podrá ceder el Contrato a sociedades de su grupo o a terceros con ocasión de operaciones societarias, informando al Comercio. Ninguna estipulación de este Contrato crea entre las partes vínculo laboral, societario, de agencia o de representación; cada parte asume por su cuenta los riesgos derivados de la ejecución del Servicio y no podrá presentarse como socio, agente o representante de la otra.

25. Ley aplicable y solución de controversias

El presente Contrato se rige por las leyes de la República de Colombia, especialmente por las normas comerciales, civiles, regulatorias, tributarias, tecnológicas, de protección de Datos Personales, sistemas de pago de bajo valor, adquirencia, agregación, procesamiento de pagos, prevención de Fraude, prevención de LA/FT/FPADM y demás disposiciones que resulten aplicables a la naturaleza del Servicio.

Las partes procurarán resolver de manera directa y de buena fe cualquier diferencia relacionada con la celebración, interpretación, ejecución, cumplimiento, incumplimiento, terminación o liquidación del presente Contrato. Para tal efecto, la parte interesada podrá remitir una comunicación escrita a la otra parte exponiendo la controversia, y las partes contarán con un término de quince (15) Días Hábiles para intentar una solución directa, salvo que por la naturaleza del asunto se requiera una actuación inmediata.

El trámite de arreglo directo no impedirá que TPAGA adopte medidas contractuales, operativas, preventivas o de mitigación previstas en el Contrato, incluyendo suspensión, restricción o bloqueo del Servicio, Retenciones Preventivas, Reservas Operativas, compensaciones, descuentos, débitos, ajustes, cobro de saldos negativos, gestión de Contracargos, Reversiones de Pago, Controversias Transaccionales, reportes, medidas antifraude o terminación del Servicio, cuando exista riesgo, incumplimiento, Fraude, Operación Inusual, requerimiento de autoridad, instrucción de la Entidad Adquirente, Franquicias, Procesadores, emisores o cualquier evento previsto en las Reglas Aplicables.

Las controversias que no sean resueltas directamente serán sometidas a la jurisdicción ordinaria colombiana, y las partes acuerdan como lugar de cumplimiento contractual y domicilio para efectos judiciales la ciudad de Bogotá D.C., sin perjuicio de las reglas legales de competencia que resulten imperativas.

Quedan excluidas del requisito de arreglo directo y de cualquier trámite previo las acciones de cobro, procesos ejecutivos, medidas cautelares, reclamaciones por valores líquidos, exigibles o determinables a cargo del Comercio, así como las actuaciones que TPAGA deba adelantar para proteger la seguridad del Servicio, prevenir Fraude, atender requerimientos de autoridad, cumplir instrucciones de la Entidad Adquirente, Franquicias, Procesadores, emisores o preservar la integridad del Sistema de Pagos de Bajo Valor.

26. Disposiciones finales

- Integridad. Estos T&C, junto con los reglamentos de las Franquicias y de la Entidad Adquirente, contienen el acuerdo íntegro entre las partes sobre la materia y dejan sin efecto acuerdos anteriores sobre el mismo objeto.
- Nulidad parcial. Si una disposición se declara nula, inválida o ineficaz, ello afectará únicamente a esa disposición o a la parte correspondiente; las demás continuarán siendo vinculantes.
- Subsistencia. Las obligaciones que por su naturaleza deban subsistir a la terminación del Contrato continuarán vigentes.
- Obligaciones tributarias. Cada parte asumirá las obligaciones tributarias que le correspondan conforme a la ley colombiana vigente.
- Notificaciones. Las comunicaciones se surtirán por los canales electrónicos informados durante la vinculación. El Comercio mantendrá actualizados sus datos de contacto.
- Encabezados. Los títulos de las cláusulas son meramente ilustrativos y no afectan su interpretación.

Constancia de aceptación electrónica

Al marcar la casilla de aceptación no premarcada y pulsar el botón “Acepto los Términos y Condiciones”, el Comercio declara que: (i) ha leído y comprendido íntegramente este Contrato; (ii) ha tenido la oportunidad de descargarlo y conservarlo; (iii) cuenta con capacidad y facultades para obligarse; y (iv) acepta de manera libre, expresa e informada todas sus disposiciones.

Versión del documento aceptado: [se registra automáticamente]

Fecha y hora de aceptación: [se registra automáticamente]

Identificación del Comercio / Usuario: [se registra automáticamente]

Código de comercio / terminal: [se registra automáticamente]

Identificadores técnicos de la aceptación: [se registra automáticamente]