

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA PASARELA DE PAGOS

### I. DECLARACIONES

**TU PAGO S.A.S.**, identificado con NIT. 900.432.239-1 es una sociedad comercial, legalmente constituida, con domicilio principal en la ciudad de Bogotá Colombia, tal como consta en el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio de Bogotá. Quien en adelante se denominará **TU PAGO S.A.S.**

Dentro del cumplimiento de su objeto social, **TU PAGO S.A.S.** como pasarela de pago, permite a los beneficiarios y a los clientes vinculados a la plataforma tecnológica que ofrece DU BRANDS como operador del proyecto TIENDAS VIRTUALES, tomar el modelo de GATEWAY para la contratación de sus servicios sobre los cuales son aplicables los presentes Términos y Condiciones.

**TU PAGO S.A.S.**, cuenta con todas las autorizaciones legales, administrativas u otras de conformidad con la legislación aplicable, para la prestación de los servicios de pasarela de pagos electrónicos, entre otros.

**TU PAGO S.A.S.**, en cumplimiento de sus funciones, creará y tendrá a disposición todos los mecanismos para la recolección y tratamiento de datos personales (**Ver: Política de Tratamiento de Datos personales**), revisión de lavados de activos u otras políticas aplicables con la financiación del terrorismo.

Tanto **EL BENEFICIARIO** como los **USUARIOS/CLIENTES**, declaran expresamente que reconocen y aceptan el contenido de los presentes términos y condiciones, así como cualquier actualización que se haga sobre los mismos, los cuales serán notificados por **DU BRANDS**, por cualquier medio de comunicación que se considere apropiado para tal fin.

Tanto **EL BENEFICIARIO** como los **USUARIOS/CLIENTES** declaran expresamente con la aceptación de los presentes Términos y Condiciones, que reconocen y aceptan que, al tratarse de transacciones realizadas por mecanismos no tradicionales de venta, existen riesgos de fraude, incumplimientos, demoras y demás situaciones que son ajenas a **TU PAGO Y DU BRANDS** o su operador.

Que **TU PAGO Y DU BRANDS** realizará todos los esfuerzos para evitar situaciones que afecten a las partes e implementar las políticas de seguridad de la información. Sin embargo, no está obligada a responder por hechos u omisiones que se puedan presentar entre estas, tales como: fraudes, suplantaciones, incumplimientos contractuales, entre otros y, así lo aceptan a través del presente términos y condiciones.

**EL BENEFICIARIO y los USUARIOS/CLIENTES** aceptan y autorizan que DU BRANDS designe a un operador para la dispersión de los pagos fruto de las operaciones comerciales que éstos realicen.

### II. DEFINICIONES

**BENEFICIARIO (S):** Son aquellas personas naturales o jurídicas que utilizan la pasarela de pago de **TU PAGO** bajo el modelo de GATEWAY en la plataforma tecnológica ofrecida por DU BRANDS, para efectos de vender sus productos a través del uso de su página web, links de pago o e-commerce y, en especial para aquellos casos en donde, por medio de **TU PAGO** se realice el cobro de dinero a los **USUARIOS**.

**USUARIO(S)/CLIENTES:** Cualquier persona natural o jurídica registrada o no registrada en la plataforma de EL OPERADOR que compre bienes y servicios ofrecidos por EL BENEFICIARIO, realice operaciones

comerciales, pagos y/o similares a través de los canales transaccionales a favor de EL BENEFICIARIO.

**COMPRAVENTA:** Negocio jurídico que suscriben el BENEFICIARIO con el USUARIO/CLIENTE, en donde el primero se obliga a la transferencia del derecho de propiedad sobre un bien o servicio a cambio del pago de dinero proveniente del USUARIO/CLIENTE.

**DERECHO DE RETRACTO:** El derecho de retracto se concibe en la ley 1480 de 2011 (estatuto del consumidor) como una potestad unilateral del consumidor de terminar un contrato de compraventa a su arbitrio y sin que el proveedor deba estar de acuerdo o se lo permita, es decir, es una facultad para que usted como comprador pueda arrepentirse o “echarse para atrás” después de la compra de un producto o de un servicio. Sin embargo, tenga en cuenta que este derecho no puede ejercerse en todas las ocasiones. De acuerdo con lo establecido en el artículo 47 del estatuto, se podrá solicitar el retracto cuando: (i) la venta se haya realizado a través de sistemas de financiación otorgadas directamente por el beneficiario, (ii) se esté frente a la venta de tiempos compartidos, (iii) en ventas que utilizan métodos no tradicionales como las ventas que se realizan en su casa u oficina y, (iv) las ventas a distancia en donde no se tenga contacto directo previo con el producto como cuando se adquiere un producto o servicio a través de correo, teléfono, catálogo o comercio electrónico. (SIC, rad 17-254429). Además, este derecho no procede, entre otras, cuando se está en presencia de productos confeccionados conforme a las especificaciones dadas por el consumidor como por ejemplo, en la confección de prendas a la medida, en contratos de adquisición de bienes de uso personal como cepillos de dientes, desodorantes o cosméticos (SIC, rad 12-27958) y de bienes perecederos, que de acuerdo con el diccionario de la lengua española son “aquellos bienes que son poco durables, que han de perecer o acabarse” como los abarrotos, frutas y verduras. Para ejercer su derecho, usted únicamente deberá informar a la compañía vendedora, asumir los costos de tal devolución (transporte, correspondencia) y devolverlo dentro de los 5 días hábiles siguientes al momento de haberlo recibido, por los mismos medios y en las mismas condiciones en que se recibió.

**TU PAGO S.A.S:** Pasarela de pagos electrónica identificada con NIT. 900.432.239-1, siendo una sociedad comercial, legalmente constituida, con domicilio principal en la ciudad de Bogotá (Colombia).

**MAS57:** Plataforma de comercio electrónico que utilizarán los **BENEFICIARIOS** del programa Tiendas Virtuales o vendeporinternet.co para comercializar sus productos o servicios operada por DU BRANDS S.A.S.

**DU BRANDS S.A.S.:** operador autorizado por el programa Tiendas Virtuales designado para la ejecución de la convocatoria de beneficiarios y ejecución del programa vendeporinternet.co o Tiendas Virtuales.

**OPERADOR DE DU BRANDS:** es la persona jurídica designada por DU BRANDS S.A.S. para que realice las dispersiones de pagos y demás actividades relacionadas a los Beneficiarios en relación con las operaciones comerciales que realizan con los Usuarios/Clientes.

**ESTATUTO DEL CONSUMIDOR:** Es aquella ley que tiene como objetivos proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, así como amparar el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos.

**FONDOS:** Son los dineros pagados por los **USUARIOS** a favor de los **BENEFICIARIOS**, mediante el uso de la plataforma tecnológica.

**PARTES:** Se refiere a todos los sujetos de derecho que intervienen en la suscripción y/o aceptación de los presentes Términos y Condiciones.

**MANDATO DE GESTIÓN:** Es el negocio jurídico que suscriben los **USUARIOS** con la plataforma tecnológica, para que este último, realice los pagos respectivos a favor de los **BENEFICIARIO** mediante la empresa **DU BRANDS S.A.S.** o su operador.

**MODELO DE GATEWAY:** Bajo esta modalidad, **TU PAGO** actuará como procesador, facilitador y brinda la plataforma operativa para el traspaso de los dineros entre el **BENEFICIARIO** y los **USUARIOS/CLIENTES** por medio de tarjetas de crédito, tarjetas débito, o pagos en efectivo a través de los diferentes convenios que se encuentren activos al momento de realizar los pagos. **El BENEFICIARIO** en esta modalidad no requiere ningún convenio financiero, excepto una cuenta bancaria receptora de los fondos que recibirá los pagos correspondientes a la comercialización de sus productos o servicios mediante la plataforma tecnológica, estos pagos serán realizados por la empresa **DU BRANDS S.A.S.** o través de su operador autorizado, **DU BRANDS S.A.S.** o a quien este último designe recibirá la compensación económica y realizará los respectivos pagos a cada uno de los **BENEFICIARIOS**.

**TOKENIZACIÓN:** Se trata de un método que permite proteger los activos de información modificándolos para convertirlos en una forma de texto ilegible. Es un proceso de codificación sistemática que sólo es reversible introduciendo la contraseña adecuada.

**POLÍTICA DE CONTROL:** Será la política establecida en el **SARLAFT**, la cual señalan las normas que permiten controlar los procesos de transacción, fraude, monitoreos transaccionales, entre otros.

**POLÍTICA DE INSCRIPCIÓN:** Son aquellas políticas fijadas por **DU BRANDS S.A.S.** actuando como operador de la plataforma tecnológica para aceptar la inscripción de un **BENEFICIARIO** al programa.

**POLÍTICAS DE PRIVACIDAD:** Política de Tratamiento de Datos personales de **DU BRANDS S.A.S.** o su operador, que sirve para efectuar el correcto uso y recolección de datos personales de las partes, junto con sus respectivas actualizaciones.

**POLÍTICAS DE TRANSFERENCIAS INTERNAS:** Aquellas políticas que cada entidad financiera fija para realizar transacciones o realizar desembolsos de dineros. Estas dependen únicamente de las Entidades Financieras más no de **TU PAGO S.A.S.**, **DU BRANDS** o su operador para estos efectos.

**RETENCIÓN DE SALDOS:** Es el derecho que tendrá **DU BRANDS S.A.S.** o su operador para retener los dineros que paga los **USUARIOS/CLIENTES** a favor del **BENEFICIARIO** de conformidad con lo establecido en los presentes Términos y Condiciones.

**SARLAFT:** El Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo (LA/FT) se compone de dos fases: la primera corresponde a la prevención del riesgo y cuyo objetivo es prevenir que se introduzcan al sistema financiero recursos provenientes de actividades relacionadas con el lavado de activos y/o de la financiación del terrorismo. La segunda, que corresponde al control y cuyo propósito consiste en detectar y reportar las operaciones que se pretendan realizar o se hayan realizado, para intentar dar apariencia de legalidad a operaciones vinculadas al LA/FT.

### **III. DERECHOS Y OBLIGACIONES MODELO GATEWAY CON DU BRANDS S.A.S.**

**PRIMERA: OBJETO:** Esta sección tiene como propósito regular los términos y condiciones bajo los cuales, tanto **EL USUARIO/CLIENTE** como el **BENEFICIARIO**, deberán usar la plataforma tecnológica provista por **DU BRANDS**, bajo el Modelo Gateway. En consecuencia, a través de la aceptación de los mismos, se habilitará la plataforma para que el **BENEFICIARIO** y los **USUARIOS/CLIENTES** puedan empezar a pagar y/o cobrar, respectivamente, a través de la plataforma tecnológica provista por **DU**

**BRANDS o su operador** siendo **TU PAGO S.A.S.** el procesador de la transacción.

En consecuencia, **DU BRANDS** o su operador efectuará, en calidad de **MANDATARIO** del **BENEFICIARIO**, el cobro y/o pago de un producto o servicio adquirido a través de una compraventa entre el **BENEFICIARIO** y el **USUARIO/CLIENTE**, respectivamente. **El BENEFICIARIO** en esta modalidad no requiere ningún convenio financiero, excepto una cuenta bancaria receptora de los fondos.

Bajo esta modalidad, el operador designado por **DU BRANDS S.A.S.** actuará como facilitador en la plataforma operativa para el traspaso de los dineros entre los **BENEFICIARIOS** y **DU BRANDS S.A.S.** por medio de tarjetas de crédito, tarjetas débito, pagos en efectivo o, cualquier otro medio habilitado al momento de realizar los pagos. La habilitación de los medios de pago, dependerá única y exclusivamente de los acuerdos vigentes con redes pagos o entidades financieras.

**SEGUNDO: RETIRO DE SALDOS: DU BRANDS S.A.S.** o su operador permitirá el retiro del saldo de la cuenta a **El BENEFICIARIO** dentro de los plazos establecidos en los presentes Términos y Condiciones y que son producto de los pagos realizados por los **USUARIOS**, salvo que se encuentre retenido por políticas de control. Los retiros de saldos se realizarán de manera semanal a cargo de la empresa **DU BRANDS S.A.S.** o su operador autorizado. Se realizará un corte semanal que compensará los pagos de las transacciones realizadas por semana vencida. El retiro de saldos podrá o no tener costo, de acuerdo a lo establecido en los presentes Términos y Condiciones o por promociones especiales que realice **TU PAGO, DU BRANDS** o su Operador.

**TERCERO: SERVICIOS Y DISPONIBILIDAD:** Los servicios serán los que se encuentren disponibles al momento de realizar pagos en la plataforma tecnológica, sin que ello impida a **TU PAGO** suspender el uso temporalmente por causas derivadas del mantenimiento y actualización del software. En caso de presentarse la necesidad de **SUSPENSIÓN DEL SERVICIO, TU PAGO S.A.S.** informará a **DU BRANDS S.A.S.** y este último notificará a los **BENEFICIARIOS Y USUARIOS/CLIENTES** mediante la plataforma tecnológica con previo aviso salvo situación de fuerza mayor o caso fortuito que impida el aviso.

**TU PAGO S.A.S.,** no se hace responsable por la disponibilidad o posibles fallas que se puedan presentar en las entidades bancarias o centros de autorización como Redeban Multicolor, Credibanco, PSE (ACH Colombia) y/o demás entidades que participen en la plataforma o pasarela de pagos electrónicos. Queda claro entre las partes, que dichas fallas se pueden presentar sin previo aviso y se exonera a **TU PAGO, DU BRANDS** o su operador de cualquier responsabilidad.

**INSCRIPCIÓN:** Para el uso de los servicios habilitados las personas naturales o jurídicas deberán realizar el proceso de inscripción establecido de conformidad con las **POLÍTICAS DE INSCRIPCIÓN** de **DU BRANDS** o su operador realizará una auditoría y revisión de los documentos solicitados a los **BENEFICIARIOS** y se reservará expresamente el derecho de admisión, suspensión o terminación. Adicionalmente, **DU BRANDS** o su operador, podrán solicitar información o documentación adicional si así lo requiere.

Por otro lado, **LOS BENEFICIARIOS** con la aceptación del presente documento, reconocen que toda la información y documentación presentada se presume válida y bajo el carácter de declaración juramentada.

**QUINTO: USO DE LA PLATAFORMA Y ENTREGA DE CLAVES.** De conformidad con lo anterior, las partes acuerdan las siguientes cláusulas para efectos del uso de la plataforma y la entrega de las respectivas claves:

- A. MANDATO DE GESTIÓN DE PAGOS:** De conformidad con lo establecido en los presentes Términos y Condiciones, se ha de regir la relación comercial y contractual además de las

normas acá establecidas, en general por lo mencionado en el Código Civil y Código de Comercio y, demás normas concordantes. No obstante, se establecen las siguientes particularidades:

- (i) **EL BENEFICIARIO Y LOS USUARIOS/CLIENTES**, aceptan los presentes Términos y Condiciones.
- (ii) **EL BENEFICIARIO** autoriza a DU BRANDS y su operador para el tratamiento y procesamiento de los pagos que recibe de los **USUARIOS/CLIENTES** provenientes de la comercialización de sus bienes o servicios.
- (iii) Estos Términos y Condiciones podrán ser modificados y se notificará al **BENEFICIARIO** mediante cualquier medio que la plataforma considere pertinente.
- (iv) Los Fondos producto de las transacciones serán pagados al **BENEFICIARIO** semanalmente por parte de DU BRANDS S.A.S. o su operador previa solicitud este.
- (v) En caso de que DU BRANDS o su operador llegase a tener información certera sobre actividades ilícitas o fraudulentas que esté realizando el **BENEFICIARIO** se abrirá una investigación interna y si este tuviera saldos pendientes por ser entregados, estos se congelan hasta que finalice la investigación.
- (vi) Toda información sobre los fondos disponibles y acreditados en la cuenta del **BENEFICIARIO** deben ser siempre verificadas por este último a través de la plataforma tecnológica con su usuario y clave de seguridad personal.
- (vii) DU BRANDS o su operador, no serán responsables por las conductas del **USUARIO/CLIENTES** que se originen o vinculen con información contenida en correos electrónicos falsos o que aparenten provenir de DU BRANDS o su operador que sean, enviados por terceros sin relación con ellos; como así tampoco responderán por las consecuencias dañosas de tales conductas, ni por la circulación de los mencionados correos electrónicos falsos.
- (viii) Los pagos de Fondos se harán mediante transferencia a una cuenta bancaria indicada oportunamente por el **BENEFICIARIO**. Dicha transferencia puede tardar desde 36 hasta 72 horas hábiles después de que se realiza el corte semanal salvo hechos imputables a la entidad financiera. DU BRANDS SAS o su operador, podrá bloquear los retiros de Fondos acreditados por aquellos usuarios que en el último tiempo hayan recibido un porcentaje de reclamaciones igual o superior al 3% del total de las transacciones en los últimos 3 meses contados desde la última reclamación realizada al **Beneficiario** y/o se haya detectado que los mismos han utilizado los servicios de la plataforma o de dispersión de pagos para la realización de actividades fraudulentas, ilícitas o en incumplimiento de los términos descritos en este contrato.
- (ix) DU BRANDS S.A.S. o su operador no están obligados a cumplir con las obligaciones tributarias o cambiarias que surjan del negocio entre **EL BENEFICIARIO** y **LOS USUARIOS/CLIENTES**.
- (x) DU BRANDS S.A.S. o su operador no son entidades financieras ni tampoco una empresa captadora de dinero, por consiguiente, los saldos que ingresen a la cuenta temporal de DU BRANDS S.A.S. o su operador no generarán intereses a favor de los **BENEFICIARIOS**. En cualquier escenario, **TU PAGO** siempre actuará como pasarela de pagos y DU BRANDS o su operador solo se encargará de la dispersión de pagos a **LOS BENEFICIARIOS** provenientes de **LOS USUARIOS/CLIENTES**.

- B. AUTENTICIDAD DE LAS TRANSACCIONES Y FRAUDE:** Toda transacción que se lleve a cabo entre los **USUARIOS/CLIENTES Y BENEFICIARIOS** se entenderá veraz y legal, en consecuencia, estos serán los únicos responsables de dicha transacción.

Así mismo, tanto los **USUARIOS/CLIENTES** como **EL BENEFICIARIO** manifiestan expresamente que entienden que **DU BRANDS** o su operador son entidades que agrega medios de pago, por lo tanto, no asume responsabilidad alguna por la autenticidad de las transacciones que se efectúen a través de la plataforma, ni por la presencia de fraude en ellas.

Sin perjuicio de lo anterior, **TU PAGO, DU BRANDS** o su operador pondrán todo su mayor esfuerzo para mitigar el riesgo del fraude en las transacciones por medio de su proceso de verificación y validación; por ello todas las transacciones que se realicen en la plataforma de pago están sujetas a verificación.

**SEXTO: RESPONSABILIDAD DE LAS PARTES:** De conformidad con lo establecido en los presentes Términos y Condiciones, las partes acuerdan las siguientes **RESPONSABILIDADES**.

**6.1. RESPONSABILIDADES DEL BENEFICIARIO:** De conformidad con lo establecido en los presentes Términos y Condiciones, en los cuales se han de regir además de las normas acá establecidas, en general por lo mencionado en el código civil y código de comercio y, demás normas concordantes. No obstante, se establecen las siguientes particularidades:

1. Actuar de buena fe.
2. **EL BENEFICIARIO** es responsable por el correcto uso de la plataforma de pagos electrónicos de **TU PAGO, DU BRANDS** o su operador para los fines con que estos fueron desarrollados y aplicados a la legislación vigente.
3. **EL BENEFICIARIO** declara entender el funcionamiento de la plataforma de pagos **TU PAGO, DU BRANDS** o su operador, por lo tanto, se mantendrá indemne a éstos, por cualquier movimiento que se realice desde la cuenta de **EL BENEFICIARIO** en la plataforma tecnológica, esto incluye, pero no se limita a activación de productos, compra de paquetes, descarga de certificados, cambios de contraseña, entre otros.
4. **EL BENEFICIARIO** se obliga a asumir la responsabilidad por todos los reclamos que presenten los **USUARIOS/CLIENTES**, relacionados, pero sin limitarse a: calidad, cantidad, entrega de los bienes o servicios, incumplimientos totales o parciales, estafas, entre otros. Por ende, exonera y mantiene indemne a **TU PAGO, DU BRANDS** o su operador, por cualquier reclamación judicial o extrajudicial que se presente.
5. **EL BENEFICIARIO** asumirá todos los gastos en que incurra **TU PAGO, DU BRANDS** o su operador, derivados de las defensas judiciales o extrajudiciales u otros perjuicios sufridos, con ocasión al incumplimiento del **BENEFICIARIO** con sus **USUARIOS/CLIENTES**.
6. **EL BENEFICIARIO** se obliga a cumplir todo lo establecido en el Estatuto del Consumidor y demás normas concordantes.
7. **EL BENEFICIARIO** se obliga a atender todas las reclamaciones realizadas por **LOS USUARIOS/CLIENTES** en un periodo NO mayor a 2 días hábiles, de incumplirse este término, **DU BRANDS S.A.S.** o su operador, suspenderán la cuenta respectiva del mismo y, así lo acepta expresamente con la aceptación de los presentes términos y condiciones.
8. **EL BENEFICIARIO** acepta expresamente que asume el riesgo de fraude que conllevan las transacciones para ventas no presenciales, asumirá las consecuencias económicas y exonerará a **TU PAGO, DU BRANDS** o su operador de cualquier reclamación.
9. **EL BENEFICIARIO** tiene conocimiento que en el momento de presentarse un contra-cargo o reversión, presentadas por los usuarios o la entidad financiera, por desconocimiento de la

compra realizada con tarjeta de crédito o débito, o cualquier otra razón, el operador de DU BRANDS realizará el débito respectivo al **BENEFICIARIO** por el valor de la transacción o lo que corresponda.

10. **EL BENEFICIARIO** deberá tener los equipos tecnológicos adecuados para la realización de sus actividades comerciales y, en especial, contar con todos los elementos de seguridad y ciberseguridad para evitar plagios, suplantaciones, filtración de información y documentación, entre otros y deberá desplegar todos los esfuerzos necesarios para evitar este tipo de conductas.
11. Implementar y cumplir con todas las normas relacionadas con el uso de las políticas de franquicias de tarjetas de crédito, como MASTERCARD, VISA, entre otros. **EL BENEFICIARIO** será responsable de conocer e implementar todas las medidas que este tipo de entidades requiera.
12. Con miras a dar claridad sobre esta información, nos permitimos adjuntar el siguiente link de acceso para conocer las políticas de las franquicias: [www.credibanco.com](http://www.credibanco.com).
13. Cumplir a cabalidad con la normativa aplicable a los derechos del consumidor. No podrá incorporar políticas que afecten o desconozcan cualquier derecho propio del consumidor y, a su vez, mantendrá indemne a **TU PAGO, DU BRANDS** o su operador de cualquier reclamación que llegase a tener de cualquier consumidor a raíz del incumplimiento por parte del **BENEFICIARIO**.
14. Declara que reconoce expresamente los derechos y obligaciones derivados de la Ley de Tratamiento de Datos y Políticas de Privacidad, de conformidad con la legislación vigente y aplicable, adicionalmente que los aplica en su operación comercial.

**6.2. REEMBOLSO:** En el evento en el que se genere un contra-cargo, reversión y que el dinero ya haya sido pagado al **BENEFICIARIO** del saldo, y el banco emisor haya debitado de la cuenta de **DU BRANDS** o su operador o cualquier otro al que se le atribuya la compensación de dicha transacción, **EL BENEFICIARIO** deberá reembolsar a esta última dicha suma de dinero en un plazo no mayor a 15 días calendario. Cuando esto se presente, se realizará notificación mediante comunicación enviada a **EL BENEFICIARIO**. Adicionalmente, se podrán causar intereses de mora a la tasa más alta permitida por el no pago oportuno del reembolso.

#### **6.2. RESPONSABILIDADES DEL USUARIO/CLIENTE:**

1. **EL USUARIO** será responsable de cualquier transacción que realice por medio de la plataforma.
2. **EL USUARIO** declara que el dinero que desea transferir a través de **TU PAGO, DU BRANDS** o su operador, no proviene de actividades ilícitas, debiendo resarcir a las partes por cualquier perjuicio con ocasión de algún proceso penal que demuestre lo contrario y en el que se pueda involucrar a **TU PAGO, DU BRANDS** o su operador y a **EL BENEFICIARIO** por manejo de dineros ilegales.
3. Mantener indemne a **TU PAGO, DU BRANDS** o su operador por cualquier reclamación judicial o extrajudicial derivada por acciones de fraude o acciones de protección al consumidor, toda vez que el **USUARIO** reconoce y acepta que **DU BRANDS** o su operador, actúa en calidad de mandatario entre las partes involucradas.
4. Las demás establecidas en los presentes Términos y Condiciones.

#### **6.3. RESPONSABILIDADES DE TU PAGO, DU BRANDS o su operador:**

1. Se comprometen a prestar sus servicios de forma diligente y competente para

garantizar al máximo la seguridad y éxito en las transacciones, sin perjuicio de las posibles demoras en el procesamiento de los pagos, fraude por suplantación o cualquier imprevisto que pueda ocurrir por fuerza mayor o caso fortuito que impida el funcionamiento normal de la plataforma y esté relacionado con el servicio prestado.

2. Prestar el servicio de plataforma de pagos electrónicos de forma permanente, sin que ello impida suspender el uso de forma temporal, por causas derivadas de mantenimiento y actualización necesaria del soporte lógico de software, situación de la que avisará, en caso de que el hecho lo permita, a **EL BENEFICIARIO** y a los **USUARIOS/CLIENTES** del servicio.
3. Realizar la dispersión de los pagos a **EL BENEFICIARIO** previa solicitud de los mismos, dentro de las fechas de corte y los tiempos establecidos, cuando se trate de dos (2) retiros al mes será sin ningún costo para el BENEFICIARIO, a partir del tercer (3) retiro dentro del mismo mes, el costo corresponderá a \$5.500 COP + IVA por cada dispersión y/o retiro, este valor podrá tener o no costos de acuerdo a los acuerdos bancarios que la plataforma pueda gestionar en favor del BENEFICIARIO.
4. Las demás establecidas en los presentes Términos y Condiciones.

**SÉPTIMA: TARIFAS Y CARGOS. LAS PARTES** acuerdan expresamente la siguiente forma de pago:

- A. TARIFAS:** Las tarifas se estipulan en el presente documento. Se realizará el cobro de una comisión sobre el valor total de la transacción del 2.99% +900 COP + IVA o mínimo \$2.500 + IVA por transacción lo que sea mayor. Cualquier modificación en las tarifas será notificada al BENEFICIARIO por medio de la plataforma tecnológica o por el medio más idóneo y/o se entenderá aceptada con la realización de transacciones posteriores a dicha notificación.
- B. IMPUESTOS Y RETENCIONES:** **EL BENEFICIARIO** Asumirá el pago de cualquier impuesto que se genere en su transacción por tratarse de un mandato de pago. El operador de **DU BRANDS**, a su vez, expedirá a favor de **DU BRANDS S.A.S. O EL BENEFICIARIO** todos los certificados de retenciones y pago de impuestos pertinentes para que éste los pueda contabilizar a su favor.

**OCTAVA: VALIDACIÓN DE TRANSACCIONES.** Todas las transacciones pueden tener un tiempo de verificación de hasta 24 horas, por lo que el **BENEFICIARIO** entiende y acepta las consecuencias exonerando a **DU BRANDS SAS** o su operador de cualquier situación derivada por los tiempos de confirmación.

**NOVENO: SERVICIO AL CLIENTE:** Cualquier inquietud, queja o reclamo acerca de los servicios prestados por **DU BRANDS S.A.S.** o su operador, deberán ser informados por los diferentes canales de contacto que se encuentren habilitados y disponibles así; línea de atención al usuario, número: (57+1) 4437900, y a través del correo electrónico: [servicioalcliente@tupago.com.co](mailto:servicioalcliente@tupago.com.co)

**DÉCIMO: PROHIBICIONES:** Están expresamente prohibidas las siguientes conductas:

- A. TARIFAS:** quedan prohibidas todas las transacciones realizadas a través de **DU BRANDS S.A.S.** o su operador, que no estén acorde con las cláusulas del presente documento o aquellas prácticas prohibidas por la legislación colombiana.
- B.** Cuando **DU BRANDS S.A.S.** o su operador, considere que se han utilizado sus servicios para llevar el desarrollo de actividades prohibidas, podrá rechazar, cancelar, suspender o revertir una solicitud de gestión de Pago, limitar el acceso y uso de la cuenta o cancelarla definitivamente, sin responsabilidad alguna. Esto sin perjuicio de las acciones legales pertinentes que **DU BRANDS S.A.S.** o su operador puede llevar a cabo en contra del **BENEFICIARIO** y/o **USUARIOS/CLIENTES** infractores.

**DÉCIMO PRIMERA: PRODUCTOS O ACTIVIDADES RESTRINGIDAS:** los siguientes productos se encuentran prohibidos:

- a. Tratamientos estéticos no invasivos.
- b. Ventas de bases de datos.
- c. Productos falsos, adulterados o imitaciones.
- d. Agencias de adopción.
- e. Producción, comercio o tráfico de armas y municiones.
- f. Venta de sustancias alucinógenas y drogas no permitidas.
- g. Todo servicio o artículo que promueva el racismo, la discriminación, trata de personas, haga apología al delito y cualquier otro que promueva alguna actividad que vaya en contra de la dignidad humana.
- h. Cualquier tipo de pornografía.
- i. Chat o video chat para adultos, servicio de acompañantes o links que direccionen a estos sitios.
- j. Comercio o cambio de divisas, títulos valores, cripto activos, Forex o cualquier actividad relacionada con la bolsa.
- k. Desbloqueo de celulares, programación de tarjetas electrónicas, dispositivos de evasión para consolas de juegos, entre otros.
- l. Medicamentos con prescripción médica.
- m. Tratamientos estéticos invasivos.
- n. Comercio de animales exóticos y silvestres.
- o. Compraventas, casas de empeño, Prenderías.
- p. Comercio de esmeraldas.
- q. Productos químicos.
- r. Construcción e inmobiliarias.
- s. Campañas políticas.
- t. Otros que, a criterio enmarcado dentro del proyecto Tiendas Virtuales, llegasen a causar un perjuicio para sí o para terceros.

#### ***V. GENERALIDADES AUTORIZACIÓN***

##### **PARA USO DE DATOS PERSONALES Y EMPRESARIALES:**

De conformidad con lo estipulado en la ley Estatutaria 1581 de 2012 y todos los decretos reglamentarios de la República de Colombia sobre la protección de datos personales, **DU BRANDS S.A.S.** o su operador realizará el tratamiento de los datos personales conforme a la política de tratamiento de datos personales publicada en [www.tupago.com.co](http://www.tupago.com.co), y a la autorización otorgada por el titular de los datos personales en la cual se informan las finalidades del tratamiento.

##### **AUTORIZACIÓN PARA LA ADMINISTRACIÓN DE DATOS PERSONALES**

Como **BENEFICIARIO** autorizo a **DU BRANDS S.A.S.** o su operador en Colombia y/o en el exterior, con el propósito de dar cumplimiento a la ley, el funcionamiento de la operación financiera, el ofrecimiento y administración de productos y/o servicios, entre otros, para que en desarrollo de las actividades que comprende su objeto social, mis datos personales puedan ser solicitados, almacenados, consultados, verificados, transmitidos, compartidos, procesados, modificados, actualizados, aclarados, retirados, divulgados, conservados u objeto de cualquier tipo de operación de tratamiento en virtud de lo dispuesto por la Ley 1266 de 2008, la Ley 1581 de 2012 y demás normas relacionadas con protección de datos personales.

Autorizaciones para fines comerciales, y para el ofrecimiento y administración de productos y/o servicios: Como **EL BENEFICIARIO** autorizo a **DU BRANDS S.A.S.** o su operador para que: a) me contacte vía telefónica, mensajería instantánea directamente o a través de sus proveedores, me envíe mensajes por cualquier medio, así como correos electrónicos y redes sociales; ii) Comparta la información con proveedores, aliados, los Usuarios; iii) Consulte, solicite o verifique mi información de ubicación o contacto en entidades públicas o privadas, en Colombia o en el exterior, iv) analice mis hábitos de consumo, v) obtenga de mi parte toda la información que requiera como por ejemplo datos personales, datos biométricos, acceda al reconocimiento facial, dactilar, voice id de mis dispositivos electrónicos y ubicación.

Los anteriores tratamientos, además de considerar las finalidades antes señaladas, también consideran las siguientes: para que **DU BRANDS S.A.S.** o su operador: (a) Valide y verifique mi identidad para el ofrecimiento y administración de productos y servicios; (b) Ofrezca y preste sus productos o servicios a través de cualquier medio o canal para mi beneficio; (c) Suministre información comercial, legal, de productos, de seguridad, de servicio o de cualquier otra índole; (d) Efectúen análisis e investigaciones comerciales, analítica de datos, estadísticas, análisis de riesgos, de mercado, y financiero, y la construcción de información agregada que podrá compartir con sus propios clientes y terceros.

Manifiesto que he sido informado que no estoy obligado a autorizar el tratamiento de dichos datos y que tengo derecho a conocer, actualizar y rectificar los datos personales proporcionados, a solicitar prueba de esta autorización, a requerir información sobre el uso que se le ha dado a mis datos personales, a presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio por el uso indebido de mis datos personales y a revocar esta autorización en los casos que sea procedente de acuerdo con la ley.

Para mayor información puede comunicarse a [servicioalcliente@tupago.com.co](mailto:servicioalcliente@tupago.com.co)

Revocatorias. Sin perjuicio de las autorizaciones que he otorgado a **DU BRANDS S.A.S.** o su operador para el tratamiento de datos personales, declaro que conozco el derecho que me asiste para revocar en los términos que prevé la ley, cualquiera de las siguientes autorizaciones: (i) envío de mensajes de texto para ofertas comerciales; ii) envío de correos electrónicos para ofertas comerciales; (iii) oferta comercial por tele-ventas, e-commerce o de productos o servicios y (iv) compartir información con terceros aliados para que estos ofrezcan sus productos, a través de los canales habilitados por **DU BRANDS S.A.S.** o su operador.

#### **PROTECCIÓN DE LA PRIVACIDAD:**

**DU BRANDS S.A.S.** o su operador no se hacen responsables por el uso que se dé a la información cruzada entre los **MANDANTES (BENEFICIARIO y USUARIO/CLIENTES)**. Entendiendo cada uno de ellos la gravedad de manipular la información para fines que no se encuentre autorizada y que al hacer uso no autorizado de la información adquirida no solo va en contra de las cláusulas de este contrato, sino que además pueden incurrir en delitos civiles o penales de acuerdo con la legislación colombiana.

#### **POLÍTICAS SOBRE USO DE MARCAS:**

Las partes acuerdan expresamente el adecuado uso de las marcas, en especial, se obligan a:

- A. Uso de marcas, logos y demás derechos de propiedad intelectual:** **DU BRANDS S.A.S.** o su operador es titular y/o licenciatario de los derechos de propiedad intelectual contenidos en el Toolkit que deberá ser solicitado mediante [servicioalcliente@tupago.com.co](mailto:servicioalcliente@tupago.com.co)

## **CAUSALES DE TERMINACIÓN O SUSPENSIÓN DEL PRESENTE CONTRATO**

Este contrato podrá ser terminado en cualquier momento o de forma unilateral por cualquiera de las partes, previa notificación de la decisión a la otra parte, hecho por el cual se cancelará la cuenta sin perjuicio de las garantías que pudiera exigir **DU BRANDS S.A.S.** o su operador al **BENEFICIARIO** con el fin de garantizar el cumplimiento de cualquier obligación que pueda sobrevenir después de la cancelación del contrato.

Así mismo, este contrato podrá ser suspendido en cualquier momento por **DU BRANDS S.A.S.** o su operador cuando el **BENEFICIARIO** presente un alto índice de fraude en sus transacciones de acuerdo a los parámetros definidos por las franquicias, cuando los productos que se estén cobrando por medio de la plataforma sean diferentes a los ofertados o descritos en el medio de pago, cuando se presenten quejas de los **USUARIOS** acerca de la entrega y calidad de los productos comercializados y esta no sea atendida en los términos indicados y en general, cualquier actividad, producto o servicio que ponga en riesgo el buen nombre de **DU BRANDS S.A.S.** o su operador. Para este caso, **DU BRANDS S.A.S.** o su operador podrá realizar bloqueo preventivo, definitivo o desvinculación del **BENEFICIARIO**.

**DU BRANDS S.A.S.** o su operador podrá cancelar definitivamente el uso definitivo de la plataforma de pagos cuando un **BENEFICIARIO** reincida en más de 5 quejas presentadas por los **USUARIOS/CLIENTES**.

## **FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO**

Las partes quedan exoneradas de responsabilidad por el incumplimiento de cualquiera de sus obligaciones o por la demora en la satisfacción de cualquiera de las prestaciones a su cargo de igual forma cuando éstas obedezcan a causas de fuerza mayor o caso fortuito. Si la situación de fuerza mayor o caso fortuito se prolongara por más de 31 días sin que las partes alcanzaran un acuerdo sobre las medidas a tomar, cualquiera de ellas estará facultada para resolver el contrato integrado por estas condiciones generales. Los plazos estipulados en el contrato se entenderán automáticamente prorrogados por un plazo igual en que la fuerza mayor o caso fortuito se mantenga.

## **JURISDICCIÓN**

Este contrato y su ejecución se regirán por las leyes colombianas y la jurisdicción ordinaria. **DU BRANDS S.A.S.** o su operador, se reserva el derecho de modificar este acuerdo en cualquier momento, con el fin de ajustarlo a la legislación vigente o a sus nuevos productos; si **DU BRANDS S.A.S.** o su operador, se reserva la potestad de realizar alguna modificación sustancial a los términos del presente acuerdo, notificará la novedad a los **BENEFICIARIOS** los cuales podrán aceptar los cambios o cancelar el servicio sin que esto signifique alguna responsabilidad por terminación de contrato a favor de **DU BRANDS S.A.S.** o su operador.

Adicionalmente, los dineros percibidos por las transacciones realizadas durante el proceso de validación de la cuenta no podrán ser retirados hasta que dicho proceso se encuentre al 100%. Los dineros recaudados por las transacciones de **EL BENEFICIARIO** permanecerán siempre en una cuenta temporal de **DU BRANDS S.A.S.** o su operador hasta que el sea realizado el corte semanal de pagos.

## **CUMPLIMIENTO DE NORMAS SOBRE EL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO**

En el presente documento, hace constar que **LAS PARTES** cumplen con las normas generales y particulares sobre Prevención al Lavado de Activos y Financiación al Terrorismo en los casos que aplique.

Adicionalmente, **LAS PARTES** poseen mecanismos de prevención y control del lavado de activos, conocimiento de clientes, detección y reporte de operaciones sospechosas y control al financiamiento del terrorismo. En consecuencia, **LAS PARTES** indemnizarán y mantendrán indemne y libre de perjuicios **DU BRANDS S.A.S.** o su operador por cualquier multa, daño o perjuicio que sufra la misma por o con ocasión del incumplimiento por parte de **EL BENEFICIARIO** o **EL USUARIO/CLIENTES** de las medidas o normas de Prevención al Lavado de Activos y Financiación al Terrorismo.

**DU BRANDS S.A.S.** o su operador podrán cruzar en cualquier momento la información que posee en sus bases de datos de **EL BENEFICIARIO** o **EL USUARIO/CLIENTE** con las listas públicas internacionales y locales sobre personas investigadas por Lavado de Activos o financiamiento del terrorismo. Cuando quiera que la investigación arroje resultados positivos, se procederá a tomar las decisiones pertinentes teniendo en cuenta las normas vigentes. Todas las disposiciones y las obligaciones y derechos derivados de las mismas relacionadas con Prevención de Lavado Activos y Financiación del Terrorismo son sustanciales y sobrevivirán a la terminación del presente contrato.

## **ORIGEN DE INGRESOS**

**EL BENEFICIARIO** y **EL USUARIO/CLIENTE** declaran bajo la gravedad del juramento que sus ingresos provienen de actividades lícitas y que no van dirigidos a financiar actividades ilícitas, que no se encuentra con registro negativo en listados de prevención de lavado de activos o financiación del terrorismo nacionales o internacionales, ni dentro de una de las dos categorías de lavado de activos (conversión o movimiento) y, en consecuencia, se obligan a responder frente a la otra Parte y terceros por todos los perjuicios que se llegaren a causar como consecuencia de la falsedad de esta afirmación.

Igualmente, declaran que el buen nombre y la reputación son elementos claves en la celebración y ejecución del Contrato, razón por la cual pactan que será motivo suficiente para darlo por terminado, sin que esto genere ningún tipo de indemnización a favor de la Parte incumplida, por el hecho de que ésta, sus representantes legales, accionistas, socios o directivos sean incluidos en una investigación, informe, reporte o listado policial o judicial nacional o de autoridad extranjera, por sospechas de estar involucrado en lavado de activos, tráfico de estupefacientes, trata de personas, proxenetismo, pornografía infantil, peculado, concusión, secuestro, extorsión, corrupción, tráfico de influencias, contrabando, pertenencia o tratos con organizaciones armadas ilegales o con organizaciones criminales de cualquier índole, tráfico de armas, terrorismo, delitos de lesa humanidad o delitos contra la libertad, integridad y formación sexuales, etc.

Para el efecto, se comprometen a cumplir con los requisitos y obligaciones que dentro de la normatividad legal vigente le apliquen, y en especial en lo relativo a la prevención del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo, dentro de los que se encuentran, entre otras, el entregar información veraz y verificable y el actualizar su información institucional, comercial y financiera por lo menos una vez al año, o cada vez que así lo solicite Cualquiera de las partes, suministrando la totalidad de los soportes documentales exigidos.

**EL BENEFICIARIO** se obliga a implementar las medidas dispuestas en la normativa vigente que les apliquen para prevenir que sus operaciones puedan ser utilizadas con o sin su conocimiento y consentimiento como instrumentos para la realización de cualquier actividad ilícita de las contempladas en las normas penales vigentes tanto nacionales como internacionales, especialmente

el lavado de activos y la financiación al terrorismo o cualquiera de los delitos fuente de los anteriores.

Para todos los efectos el "lavado de activos" es el conjunto de procedimientos usados para cambiar la identidad del dinero obtenido ilegalmente, con el fin de que aparente haber sido obtenido de fuentes legítimas. Estos procedimientos incluyen disimular la procedencia y propiedad verdadera de los fondos. En general, el lavado de activos se cumple mediante la transferencia, transformación, conversión o mezcla de activos provenientes de actividades ilícitas con fondos legítimos, con el propósito de ocultar su verdadera naturaleza. Los activos ilícitos son aquellos que provienen de cualquier delito, como, por ejemplo: secuestro, extorsión, hurto, piratería terrestre, contrabando, asaltos bancarios o narcotráfico".

## **CONTRACARGOS**

La responsabilidad de atender el contra-cargo es 100% del **BENEFICIARIO** sin perjuicio de la mediación que pueda realizar **DU BRANDS S.A.S.** o su operador para encauzar la documentación suministrada y hacerse partícipe de los procesos.

Los contracargos serán notificados a **DU BRANDS S.A.S.**, su operador o el ente mediante el cual se haya realizado la compensación financiera de la transacción, por el banco emisor de la franquicia o la red que procesa el pago, el cual, a su vez, indicará el término en el cual deberá ser atendido.

## **POLÍTICA DE REVERSIONES**

De conformidad con el artículo 51 de la ley 1481 de 2011 (Estatuto del consumidor) y el decreto 587 de 2016, el **USUARIO** podrá solicitar al banco emisor la reversión del pago realizado a través de la plataforma con tarjeta de crédito o los medios PSE, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha del pago o cuando se haya realizado la transacción.

**EL BENEFICIARIO** en aras al contenido del decreto 587/16, conoce y acepta que **DU BRANDS S.A.S.** o su operador reversarán la transacción sin que medie autorización alguna por parte de éste, y conoce además que, de haber retirado los fondos de su cuenta temporal, tendrá que reembolsar a **DU BRANDS S.A.S.** o su operador la suma de dinero producto de la transacción reversada. Esta devolución de dinero deberá hacerse por la totalidad del dinero cobrado a través de **DU BRANDS S.A.S.** o su operador incluyendo la comisión que se cobra siempre de forma anticipada a la transacción.

**EL USUARIO** recibirá la devolución de su dinero en un periodo de 30 a 90 días hábiles, en tanto el cobro haya sido realizado, los fondos estén en poder de **DU BRANDS S.A.S.** o su operador las partes hayan confirmado el no envío o devolución del producto de acuerdo a lo indicado en el artículo 51 de la ley 1481 de 2011 o la no prestación del servicio adquirido. **DU BRANDS S.A.S.** o su operador no se hace responsable de los posibles incumplimientos que el **USUARIO** pueda invocar en contra del **BENEFICIARIO** con ocasión a la reversión de la transacción y cancelación del negocio.

**RETENCIÓN O DÉBITO DE SALDOS: EL BENEFICIARIO**, autoriza a **DU BRANDS S.A.S.** o su operador para que retenga o debite saldos de su cuenta cuando una transacción presente riesgo de fraude, **DU BRANDS S.A.S.** o su operador podrá retener los saldos correspondientes a la transacción en la cuenta virtual del **BENEFICIARIO**, hasta por 180 días posteriores a la fecha de la transacción.

**DU BRANDS S.A.S.** o su operador también podrá retener los saldos del **BENEFICIARIO** cuando se presenten las siguientes circunstancias: Cuando el **USUARIO** presenta un contra-cargo o solicitud de reversión de una transacción, **DU BRANDS S.A.S.** o su operador podrá retener el saldo correspondiente al valor de la transacción con el fin de garantizar la devolución de los saldos cuando haya lugar. Cuando los índices de fraude presentados en las transacciones superen el 2.5% del nivel del fraude basado en

**nuestros** filtros de seguridad. Cuando el **BENEFICIARIO** realice una actividad o cobre un producto a través de la plataforma y este sea susceptible de fraude.

Tanto el procedimiento de los contracargos como el de las reversiones son procedimientos ajenos a **DU BRANDS S.A.S.** o su operador en el que este solo participa como mediador quedando exento de cualquier responsabilidad que pueda sobrevenir con ocasión a estos. Los documentos aportados por el **BENEFICIARIO** como prueba para validar la compra y atender el contra-cargo, son analizados por personal del banco emisor, quienes determinarán su validez, veracidad e idoneidad. **DU BRANDS S.A.S.** o su operador, no se hace responsable por la información recibida a través del **BENEFICIARIO** como medio de prueba, información que se presumirá veraz y legal, sin perjuicio de las acciones legales que pueda entablar **DU BRANDS S.A.S.** o su operador o el banco emisor, en contra del **BENEFICIARIO**, cuando éste entregue información falsa o adulterada para respaldar una compra y atender dichas disputas. Si **DU BRANDS S.A.S.** o su operador no consigue el reintegro por débito de las sumas debitadas con objeto de los contra-cargos o reversiones. **EL BENEFICIARIO** será **DEUDOR** de **DU BRANDS S.A.S.** o su operador por las sumas de dinero que sean debitadas de su cuenta para la atención de los contracargos o las reversiones; estos dineros deberán ser reintegrados por el **BENEFICIARIO** de forma inmediata o con un plazo máximo de 5 días posteriores a la notificación de la novedad al **BENEFICIARIO**, sin perjuicio de las acciones legales que pueda adelantar **DU BRANDS S.A.S.** o su operador para obtener el pago de los dineros que adeude el **BENEFICIARIO**. **DU BRANDS S.A.S.** o su operador podrá constituir en mora al **BENEFICIARIO** por los días que tarda en cancelar los dineros pendientes por pagar a **DU BRANDS S.A.S.** o su operador, mora que podrá pactarse con intereses causados a la tasa más alta permitida por la ley colombiana a la fecha.

**TIEMPOS:** Las reversiones deben ser ordenadas a **DU BRANDS S.A.S.** o su operador el mismo día de la transacción y antes de las nueve (9) p.m, siendo esta la manera automática que permite a la red hacer la reversión en hasta 5 días hábiles. En caso contrario se debe realizar procedimiento manual en formato físico con un tiempo de reversión por parte de las redes de hasta 15 días hábiles.