



## **REGLAMENTO UALÁ BIS** **COLOMBIA**

El presente reglamento (en adelante, el “Reglamento”) y su aceptación constituye un contrato entre usted (en adelante, el “Cliente”) y Bancar Tecnología CO S.A. Compañía de Financiamiento (en adelante, “Ualá” y, junto con el Cliente, las “Partes”). Excepto en caso de que resulten expresamente aplicables otros términos y condiciones especiales, este Reglamento incluirá los derechos y obligaciones de las Partes respecto del servicio Ualá Bis (en adelante e indistintamente, los “Servicios” o “Servicio Ualá Bis”). El Cliente se compromete a leer, comprender y aceptar todas las condiciones establecidas en este Reglamento, previo al momento de realizar la solicitud de su registro como Cliente del Servicio. En caso de no encontrarse de acuerdo con el Reglamento, por favor, absténgase de utilizar los Servicios.

El presente Reglamento se considerará aceptado desde el momento en el que la solicitud sea aprobada por Ualá, de acuerdo con las políticas de vinculación de Clientes y constituye un acuerdo contractualmente válido y vinculante que regula las condiciones para el uso de los Servicios. Este Reglamento permanecerá vigente mientras utilice los Servicios, o hasta el acaecimiento de una causal de terminación de conformidad con lo dispuesto en este Reglamento.

### **DEFINICIONES**

**Api Checkout:** Interfaz de programación de aplicaciones utilizado para integrar el Servicio de Ualá Bis a una tienda online, habilitando el cobro mediante checkout de pago.

**App o Aplicación:** es la aplicación móvil de Ualá y que permite usar el Servicio Ualá Bis (conforme se define en este Reglamento).

**Clave:** Es la clave que el cliente genera al momento de vincularse con Ualá.

**Cliente:** es la persona natural, mayor de edad, con plena capacidad jurídica, que solicita y acepta el Servicio. Una vez aprobada la solicitud, el Cliente utiliza el Sistema Ualá Bis para realizar operaciones de cobro y/o pagos mediante el Medio de Pago habilitado por Ualá, para los productos y/o servicios comercializados a terceros.

**Cliente Pagador:** es el tercero titular de la tarjeta de crédito, débito y/o prepago que hace una compra en el comercio del Cliente.

**Contracargo:** Se presenta cuando el Cliente Pagador contacta al Emisor de su Medio de Pago para interponer una reclamación por cualquier concepto, quien, en caso de ser procedente, abona a dicho Cliente Pagador el monto de la transacción. El Emisor del Medio de Pago del Cliente Pagador, es quien crea la solicitud de contracargo hacia el Cliente que procesó la transacción correspondiente.

**Costo:** es el pago a favor de Ualá por los servicios brindados al amparo del presente documento, incluyendo sus respectivos impuestos.

**Datáfono:** es el lector de tarjetas que al conectarlo de forma inalámbrica a un dispositivo de telefonía móvil o electrónico permitirá cursar las operaciones de pago de terceros mediante la lectura de la banda magnética, chip y/o contactless de los Medios de Pago habilitados por Ualá en la modalidad presencial.

[www.uala.com.co](http://www.uala.com.co)

Disponible en Android y iOS



Depósito Ualá y/o Depósito: es la cuenta que el Cliente tiene aperturada en Bancar Tecnología Co S.A. Compañía de Financiamiento (Ualá) y de la que este es titular; la cual se encuentra habilitada para recibir los depósitos derivados de las transacciones procesadas y recibidas por Ualá en nombre y por cuenta del Cliente como parte de los Servicios Ualá Bis. Los datos del Depósito deberán coincidir con los de la persona natural que haya completado satisfactoriamente su vinculación y contratado el Servicio Ualá Bis.

Emisor: Significa la entidad que expide tarjetas, recibe las solicitudes de autorización de pago y genera las respectivas autorizaciones de pago, rechazos de pagos, devoluciones y ajustes.

Franquicia: Se refiere a las marcas VISA y/o MASTERCARD y/o a cualquier marca con la que Ualá decida vincularse a futuro.

Link de Pago: software que permite a los Clientes compartir un link a una página web para realizar cobros no presenciales a través de los Medios de Pago habilitados por Ualá.

Medios de Pago: tarjetas de débito, crédito, prepagadas de las marcas Visa, Mastercard y cualquier otro medio que Ualá habilite a futuro los cuales podrán incluir PSE, efectivo u otros.

Página Web: [www.ualabis.com.co](http://www.ualabis.com.co)

Servicio Ualá Bis: servicio de gestión y procesamiento electrónico de pagos ofrecido por Ualá, que permite al Cliente recibir pagos por la venta de bienes y servicios ofrecidos por éste a terceros, en forma presencial o remota (a través del link de pago), con los Medios de Pago habilitados.

Teclado Abierto: procedimiento que permite al Cliente teclear directamente en el Datáfono, el número, código de seguridad, y fecha de vencimiento de los Medios de Pago, sin que se requiera efectuar la lectura de la banda magnética de dichas tarjetas, lo anterior con el objetivo de obtener la autorización o rechazo de la transacción de pago por parte del procesador de tarjetas. (ej. ventas telefónicas, etc.).

Venta Forzada: procedimiento que permite al Cliente iniciar el trámite de un pago con tarjeta de crédito mediante autorización del procesador de tarjetas sin el uso del Datáfono (vía voz o telefónicamente, etc.), para posteriormente procesarlo en el Datáfono, registrando el número de la tarjeta, su fecha de vencimiento y el número de autorización obtenido del procesador de tarjetas.

## **CLÁUSULA 1. APROBACIÓN DEL SERVICIO.**

**Vinculación.** Todo Cliente que desee vincularse al Servicio Ualá Bis deberá completar la vinculación satisfactoriamente y ser aprobado por Ualá.

**Compromiso del Cliente:** Los Clientes que utilicen el Servicio Ualá Bis, garantizan la veracidad, exactitud, vigencia y autenticidad de la información y documentación presentada.

El Cliente se compromete a mantener sus datos y la información relativa a su condición tributaria debidamente actualizados, informando a Ualá sobre cualquier modificación a través de la actualización de la información correspondiente en su Cuenta, o poniéndose en contacto a través de la siguiente casilla de correo: [hola@ualabis.com.co](mailto:hola@ualabis.com.co)

[www.uala.com.co](http://www.uala.com.co)

Disponible en Android y iOS

**Infraestructura necesaria:** el Cliente deberá contar con un dispositivo móvil o electrónico compatible con la Página Web y la App, con sistema operativo Android o iOS, acceso a Internet y/o servicio de transferencia de datos para poder descargarla.

## **CLÁUSULA 2. UTILIZACIÓN DEL SERVICIO UALÁ BIS.**

2.1 Para el servicio de gestión y procesamiento electrónico de pagos instrumentado de forma remota, el Cliente podrá generar un Link de Pago o cualquier otro medio que se habilite en el futuro, incluyendo, pero sin limitarse a API Checkout, que deberá compartir con su Cliente Pagador a través de cualquier medio habilitado para este fin.

2.2 Para el servicio de gestión y procesamiento electrónico de pagos de forma presencial ofrecido por Ualá, el Cliente podrá adquirir para operar un Datáfono a través de la Aplicación o cualquier otro canal de venta habilitado por Ualá.

Para cobros presenciales será imprescindible el uso conjunto de la App y el Datáfono. Para el caso de cobros efectuados de forma no presencial mediante link de pago, no será necesaria la utilización del Datáfono.

Para utilizar el Datáfono, el dispositivo móvil del Cliente deberá contar con tecnología de conexión Bluetooth® 2.1.

## **CLÁUSULA 3. OPERATIVIDAD DEL SERVICIO.**

Al utilizar el Servicio Ualá Bis, el Cliente otorga de forma irrevocable a Ualá un mandato para:

(i) Cobrar, recibir, transferir, retener y/o disponer de pagos por su cuenta y orden, recaudando los fondos recibidos de los Medios de Pago habilitados para este servicio, en el Depósito Ualá, con el propósito de realizar el abono del importe de las ventas realizadas en su negocio; y

(ii) Abonar dichos fondos en el Depósito Ualá que esté a su nombre, conforme lo establecido en la cláusula 5.

Ualá se reserva el derecho de eliminar o agregar Medios de Pago en cualquier momento y sin previo aviso al Cliente, en el entendido que Ualá sólo procesará las tarjetas que reciban autorización del Emisor.

Ualá no será responsable de los retrasos generados en el flujo diario, ocasionados por las instituciones financieras y/o Franquicias que intervienen en el proceso. Ualá se reserva el derecho de cambiar la frecuencia de los pagos en cualquier momento, así como a restringir el horario para la autorización de transacciones con Medios de Pago. Estos cambios serán informados al Cliente con mínimo diez (10) días calendario de anticipación.

Ualá no será responsable si por caso fortuito o fuerza mayor, se presentan fallas en sus sistemas y/o equipos.

Ualá se reserva el derecho a rechazar cualquier transacción, en cualquier momento, que no reúnan las características señaladas en el presente Reglamento, así como los depósitos que considere fraudulentos.



El Servicio Ualá Bis únicamente podrá ser prestado en territorio nacional (República de Colombia) y en moneda local, por lo que el Cliente tiene prohibido operar fuera de éste. No existe un valor mínimo establecido para procesar transacciones a través del servicio de Ualá Bis.

#### **CLÁUSULA 4. COSTO DE LOS SERVICIOS.**

El Cliente deberá pagar a Ualá el Costo que surja de las comisiones, cuotas y/o cobros determinados por Ualá dependiendo del Medio de Pago utilizado por el Cliente Pagador al momento de realizar la operación. Las comisiones e impuestos (en caso de ser aplicable) serán descontadas automáticamente de la compra y el valor neto será abonado en el Depósito Ualá. Las comisiones, cuotas o cobros pueden ser consultadas en: [www.ualabis.com.co](http://www.ualabis.com.co)

Ualá podrá cobrar otras comisiones por el mantenimiento y/o uso del Servicio Ualá Bis, previa notificación al Cliente dentro del plazo de diez (10) días calendario, una vez concurridos los días en mención, Ualá quedará expresamente facultado para efectuar los correspondientes débitos en el Depósito Ualá del Cliente asociado al Servicio Ualá Bis. Las comisiones antes mencionadas no incluyen los costos que aplican las empresas de telefonía celular por los servicios y/ o planes de datos.

Las comisiones a favor de Ualá asociadas a la venta del Cliente con tarjetas débito y crédito serán excluidas de IVA, mientras que la comisión aplicable a aquellas realizadas por botón de pagos PSE, tendrán el IVA incluido. Las demás comisiones, cuotas y/o cobros por otros conceptos, venta de bienes y/o servicios prestados al Cliente se les deberá adicionar el Impuesto al Valor Agregado ("IVA"), aplicable al producto o servicio objeto de la transacción.

#### **CLÁUSULA 5. ABONO DE FONDOS.**

5.1 Los fondos obtenidos por cada venta realizada por el Cliente serán abonados al momento de hacer la transacción en el Depósito Ualá del Cliente asociado al Servicio Ualá Bis de acuerdo a la opción que haya seleccionado para cobrar y al Medio de Pago utilizado por su Cliente Pagador previa validación de la operación respectiva por parte de Ualá. El abono se realizará de forma inmediata al aprobarse la transacción de conformidad con lo establecido en el presente documento y en los instructivos o tutoriales del Servicio Ualá Bis.

Ualá realizará el abono de los fondos al Depósito Ualá que se encuentre activo. En caso de que el Depósito Ualá se encuentre bloqueado, cerrado, saldado o en algún otro estado por mal manejo o incumplimiento de las obligaciones establecidas en este reglamento, el Cliente no podrá recibir los fondos derivados de transacciones del Servicio Ualá Bis y por lo tanto no podrá hacer uso del mismo.

El monto neto a abonar en el Depósito Ualá asociado al Servicio Ualá Bis será el monto de cada operación menos los respectivos descuentos por comisiones y/o impuestos vigentes al momento de la transacción, así como cualquier otro cargo que resulte aplicable.

#### **CLÁUSULA 6. COMPROBANTES DE LA TRANSACCIÓN.**

El Cliente y el Cliente Pagador recibirán automáticamente un comprobante digital de la operación que contendrá: la fecha y hora de la transacción, los últimos cuatro dígitos de la tarjeta con la que se realizó el pago, nombre o denominación social del negocio Cliente, número de autorización, importe,

[www.uala.com.co](http://www.uala.com.co)

Disponible en Android y iOS

código único, terminal y medio de pago, según resulte aplicable. Así mismo, al finalizar la transacción se podrá enviar al correo electrónico del Cliente Pagador el comprobante digital de la misma.

El Cliente podrá en cualquier momento requerir a su Cliente Pagador el correo electrónico a fin de remitirle una copia del comprobante digital de la operación de cobro realizada.

El Cliente se compromete a conservar una copia del comprobante de cada operación por el plazo de 12 (doce) meses en caso de operaciones al contado y 24 (veinticuatro) meses en caso de operaciones sujetas a plazos o mensualidades. Ualá podrá requerir en cualquier momento información y/o documentación que soporte las transacciones realizadas por el Cliente y éste se obliga a entregarla dentro de los 2 (dos) días calendario siguientes a Ualá. Será responsabilidad del Cliente resolver cualquier reclamación o controversia que derive del extravío, robo, pérdida, deterioro, eliminación, mutilación o destrucción parcial o total del comprobante, así como del pago de daños y perjuicios causados por tales motivos y/o el pago de los gastos y costos por los procesos de cancelación y reposición del título valor y/o cualquier otro proceso relacionado con los mismos, sin perjuicio de las obligaciones y responsabilidades del Cliente señaladas en el presente Reglamento con respecto al referido comprobante.

El Cliente deberá contactar a Ualá a través de sus canales de atención al Cliente, para efectuar cualquier aclaración y/o reclamación con respecto a los depósitos derivados de transacciones efectuadas a través de los Medios de Pago. Para atender cualquier aclaración y/o reclamación del Cliente, Ualá solicitará al Cliente documentación que ampare la transacción correspondiente y éste deberá proporcionarla dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a partir de la solicitud, conforme a los siguientes criterios:

- a. Transacciones a través de Datáfono: comprobante digital de la venta; cierre de lote, envío del comprobante al correo electrónico; carta petición del Cliente;
- a. Tratándose de inconformidades de Clientes Pagadores será requerida la siguiente documentación, en transacciones a través de Datáfonos o link de Pago: comprobante digital (voucher) de la transacción.
- a. Cualquier otro documento que se requiera por alguna de las partes.

En caso de que el Cliente no proporcione los documentos, dentro del plazo antes referido, (la reclamación podrá ser rechazada) y el Cliente tendrá que responder por el importe de los comprobantes digitales (voucher) que amparen las transacciones solicitadas por Ualá y/o el Cliente Pagador, y que no hayan sido entregados oportunamente por el Cliente.

Para los pagos realizados por el Cliente pagador vía PSE el Cliente verá reflejado en la App el abono a su cuenta por concepto de la venta realizada. El cliente Pagador recibirá en su correo electrónico el soporte del pago realizado a través de su cuenta bancaria.

## **CLÁUSULA 7. ACTIVIDADES PROHIBIDAS.**

El Cliente no podrá operar las actividades prohibidas conforme al Listado de Actividades Económicas No Permitidas - Ualá Bis y siempre deberá operar dentro de la licitud. Ualá se reserva el derecho de revisar y/o modificar la Lista de Actividades Económicas No Permitidas - Ualá Bis bajo su exclusivo y único criterio, bastando para ello una notificación por escrito dirigida al Cliente (en el entendido que

podrá realizarse la notificación por correo electrónico) de cualquier modificación que se lleve a cabo. En el entendido que, la omisión y/o incumplimiento del Cliente en la operación de una Actividad de las no permitidas en los términos del Listado de Actividades Económicas No Permitidas - Ualá Bis, será causal de terminación del Servicio.

#### **CLÁUSULA 8. CONTRACARGOS POR VENTAS CON TARJETAS DÉBITO Y CRÉDITO.**

En aquellos casos en que el Cliente Pagador solicite un Contracargo de una operación realizada a través del Servicio Ualá Bis ante el Emisor del Medio de Pago, Ualá trasladará al Cliente la responsabilidad por la transacción cuestionada, contando el Cliente Pagador con el plazo establecido por cada Franquicia a partir de la fecha de la transacción. El Cliente tendrá un plazo máximo de dos (2) días calendario a partir de que se presente el contracargo, o el tiempo establecido por las normas vigentes en materia de contracargos establecidas por las Franquicias al momento de la controversia (lo que ocurra primero), para entregar al Emisor del Medio de Pago y/o a Ualá, el comprobante digital de la venta y toda la documentación necesaria que ampare la operación en cuestión. En virtud de lo anterior, será el Emisor del Medio de Pago del Cliente Pagador, quien creará una solicitud de contracargo hacía el Cliente que procesó la transacción correspondiente.

Ualá solicitará al Cliente toda la documentación que estime necesaria para validar la operación con el Emisor de la tarjeta con la cual el Cliente Pagador efectuó el pago, en el entendido que la negativa del Cliente a proporcionar la información solicitada podrá ser causal de terminación, así como el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones derivadas del presente documento, conforme a la documentación señalada en la Cláusula 6 del presente Reglamento.

Si el Emisor de la tarjeta no considera válida la documentación soporte de la transacción en disputa, Ualá descontará de forma automática el importe cuestionado del Depósito Ualá y/o de saldos que puedan ingresar en el futuro en su Depósito Ualá.

El Cliente se compromete a defender y declarar a paz y a salvo a Ualá por todo reclamo y/o daño que pueda sufrir como consecuencia directa o indirecta del incumplimiento del Cliente de las obligaciones previstas en la presente cláusula.

#### **CLÁUSULA 9. DEVOLUCIONES.**

El Cliente podrá solicitar a Ualá la devolución de los fondos de una transacción a su Cliente Pagador siempre que esta haya sido realizada con tarjeta débito o crédito, dicha solicitud se podrá realizar si se encuentra dentro de los 30 días calendario después de la fecha de venta. Para ello, el Cliente deberá enviar un correo electrónico a [hola@ualabis.com.co](mailto:hola@ualabis.com.co) o contactarse a través del chat de servicio al cliente que se encuentra en la aplicación, acompañado del comprobante de la venta a devolver. El Cliente deberá contar con saldo suficiente en su Depósito Ualá para hacer el débito del valor correspondiente a la devolución, para que posteriormente, Ualá se encargue de solicitar la devolución del dinero y que la entidad emisora de la tarjeta, realice el abono del dinero directamente a la tarjeta del Cliente Pagador en los días que esta entidad tenga definidos.

En todo caso, Ualá deberá revisar y aprobar las políticas de entrega y devolución de productos y servicios de los Clientes, las cuales deberán ser justas y seguras para los Clientes Pagadores.

Ualá podrá terminar y/o suspender el Servicio Ualá Bis, si al momento de efectuar el débito correspondiente a la devolución solicitada, el Cliente no cuenta con los fondos suficientes en su Depósito.

En caso de que el Depósito Ualá del Cliente alcance el tope máximo de débitos establecido en el Reglamento del Depósito de Bajo Monto o no cuente con los fondos suficientes en su saldo, la devolución no podrá ser gestionada por Ualá.

Las devoluciones para ventas pagadas a través de botón PSE deberán ser acordadas entre el Cliente y el Cliente Pagador ya que se trata de pago en línea entre cuentas y no tienen una tarjeta como medio de pago.

Las devoluciones de dinero por la compra de Datáfonos, serán procedentes siempre que:

- (i) el Datáfono haya sido comprado durante los 30 días calendario anteriores a la fecha de la reclamación, y
- (ii) el Datáfono no haya sido entregado o si fue entregado, se haya realizado el procedimiento de devolución del dispositivo a través del mismo proveedor que haya realizado la entrega y según las instrucciones indicadas al momento de la solicitud por los canales de atención.

## **CLÁUSULA 10. RESPONSABILIDADES, OBLIGACIONES Y/O PROHIBICIONES DEL CLIENTE.**

10.1 El Cliente acepta y se obliga de manera expresa a utilizar el Servicio Ualá Bis únicamente con el fin de recibir pagos efectuados con los Medios de Pago habilitados por la venta de bienes y/o prestación de servicios comercializados y/u ofrecidos por él. El Cliente asume la obligación de no utilizar el Servicio Ualá Bis para otros fines fuera de los previstos en este Reglamento.

10.2 El Cliente acepta expresamente y se obliga a cumplir con todas las leyes y regulación aplicable en relación con las operaciones de cobro y cualquier relación entre el Cliente y su Cliente Pagador que dé lugar a la operación de cobro.

10.3 El Cliente acepta y asume que la conexión a Internet y/o datos móviles necesaria para el funcionamiento del Datáfono serán contratados por su propia cuenta. Asimismo, es responsabilidad del Cliente verificar antes de adherirse al Servicio que su dispositivo sea compatible con la App y con la Página Web, en su caso, con el Datáfono.

10.4 El Cliente será responsable, en cualquier caso, por la veracidad, autenticidad, exactitud, integridad, vigencia y actualización tanto de sus datos personales como de la información referida a su situación fiscal.

10.5 El Cliente será el único y exclusivo responsable de pagar cualquier tipo de impuesto que se derive de sus transacciones de venta de bienes o de la presentación de servicios cobrados mediante el Servicio Ualá Bis, así como el cumplimiento de sus obligaciones fiscales que se desprendan de la realización de dichas actividades económicas.

10.6 El Cliente se obliga expresamente a:

- (i) Mantener los Costos que tengan en vigencia para operaciones con otros Medios de Pago.
- (ii) No establecer montos mínimos y/o recargos y/o diferenciaciones de cualquier tipo para operaciones realizadas con alguno de los servicios del sistema; así como aplicar precios superiores o comisiones adicionales por el uso de un Medio de Pago en relación con una operación de pago.
- (iii) No discriminar entre las diferentes marcas de tarjetas, en cualquiera de sus formas y por cualquier motivo, sin perjuicio de los descuentos, promociones y/o plazos que pudieran existir.
- (iv) Mostrar con igual nivel de exposición las diferentes marcas de tarjetas aceptadas en cualquiera de los medios de difusión utilizados por él.
- (v) Que su sitio web (en caso de tener): a. tenga un procedimiento claro y justo de reembolso y/o devolución para los Clientes Pagadores; b. coincidan con la actividad y contenido; c. que contenga una descripción clara y justa de los bienes y servicios ofrecidos; d. proporcione un adecuado servicio al cliente (mínimo correo electrónico y teléfono de contacto); señale claramente divisa de pago; e. no contenga links que direccionen a otros sitios web, ya sea de mala reputación y/o señalados en el Anexo de Actividades Económicas No Permitidas - Ualá Bis.
- (vi) Cuando así resulte aplicable, utilizar proveedores y/o métodos de entrega de productos y servicios justos para los Clientes Pagadores, así como a realizar dichas entregas en los tiempos establecidos.
- (vii) Guardar evidencia de las revisiones de URL o su sitio web (impresiones de pantalla), en caso de tener.
- (viii) Exhibir en su negocio y/o sucursales el material complementario del Datáfono en un lugar visible.
- (ix) Cumplir los reglamentos y material de capacitación y/o mejores prácticas relacionadas con los medios electrónicos de pagos, que Ualá le proporcione. Lo cual incluye, una evaluación de exposición al riesgo por lo menos una vez al año en materia de cumplimiento y prevención de fraudes, cuando se ubique en alguno de los supuestos de alto riesgo o cuando así lo solicite Ualá.
- (x) No prestar, transferir o permitir el uso de su afiliación a otro negocio para el procesamiento de las transacciones.
- (xi) No vender productos y/o prestar servicios distintos a la actividad económica con la cual se registraron en la Aplicación.
- (xii) Señalar las restricciones de exportación.
- (xiii) Contar con avisos legales y políticas de privacidad en su página de Internet, en caso de tener. Así mismo, deberá tener una política de cancelación, en la que detalle la forma de poder cancelar, plazos para reembolsar el dinero o parcialidades hacia el Cliente Pagador, por lo que, en caso de que el Cliente no genere la nota de devolución o cancelación o no cubra el importe, pagará como penalidad a Ualá el importe de la cancelación o devolución respectiva, de acuerdo con lo mencionado en la cláusula 9.



(xiv) Obtener la firma electrónica del Cliente Pagador que utilice una tarjeta de crédito, a través de la App al momento de la transacción, en caso de no hacerlo, el Cliente acepta hacer frente a los Contracargos que pudiesen derivar de dicha transacción.

(xv) Responder por el pago de las multas que le sean impuestas a Ualá por las Franquicias o por cualquier autoridad, en virtud de las transacciones que sean procesadas por el Cliente.

(xvi) Realizar las actividades y/o operaciones asociadas a la actividad económica de su negocio con fondos de origen lícito.

(xvii) Utilizar por lo menos una vez al año el material de capacitación que Ualá pondrá a su disposición a través de la página web [www.ualabis.com.co](http://www.ualabis.com.co).

10.7 El Cliente se obliga expresamente a seguir los estándares de seguridad establecidos en la norma PCI\_DSS. En particular se obliga a cumplir con las siguientes medidas de seguridad, entre las cuales se incluyen de forma meramente enunciativa más no limitativa:

(i) Proteger los datos almacenados de los titulares de tarjetas.

(ii) No almacenar, usar, copiar o transmitir y/o permitir que terceros directa o indirectamente almacenen, usen, copien o transmitan información personal del Cliente Pagador y cualquier dato de sus tarjetas.

(iii) Verificar la identidad del Cliente Pagador mediante exhibición de documentos oficiales de identificación vigentes y validar que los datos del comprobante digital emitido coincidan.

(iv) Verificar que la tarjeta del Cliente Pagador no se encuentre vencida y que no tenga ningún indicio de haber sido modificada y/o alterada.

(v) Actuar con la debida diligencia para prevenir los desconocimientos y/o cualquier otro tipo de uso indebido del Medio de Pago de su Cliente Pagador.

10.8 El Cliente es el único y exclusivo responsable por el uso del Servicio Ualá Bis y por todas las transacciones cursadas a través de este. En general, el Cliente se declara responsable y asume todas las consecuencias que se desprendan del uso del Servicio, incluyendo de forma meramente enunciativa más no limitativa:

(i) Transacciones efectuadas de manera fraudulenta y/o con tarjetas robadas, adulteradas y/o pérdidas;

(ii) Transacciones cuyos comprobantes no contengan información verídica y/o toda aquella exigida por las normas o refleje información que no coincida con la información de la operación efectivamente autorizada;

(iii) Transacciones que correspondan a consumos desconocidos, impugnados y/o rechazados por el Cliente Pagador.

(iv) Cualquier otra transacción realizada en infracción a este Reglamento o la regulación vigente y aplicable en la República de Colombia.

(v) Realizar transacciones con Medios de Pago a su nombre con el propósito de autofinanciamiento, ya sea de manera directa o mediante terceros.

(vi) Indebido almacenamiento y resguardo de los comprobantes de las transacciones efectuadas.

(vii) En caso de transacciones declinadas por el Emisor, no deberá completar dichas transacciones. En caso contrario, asume la responsabilidad de los contracargos derivados de dicha transacción.

10.9 El Cliente, sus dependientes, empleados o cualquier tercero encargado de las ventas del Cliente, tienen prohibido, en la operación de las transacciones con Medios de Pago, incurrir en los siguientes supuestos:

a) Aceptar pagos de Clientes Pagadores para amortizar pagarés o vouchers suscritos por ellos.

b) Tramitar depósitos en su Depósito Ualá derivados de operaciones y/o pagarés y/o vouchers de otros comercios.

c) Tomar números de cualquier Medio de Pago para hacer uso indebido de estos, por sí mismo o por terceros.

d) Desembolsar efectivo en transacciones con Medios de Pago sin haber sido autorizados.

e) Prestar a terceros y/o se utilicen por los Datáfonos asignados al Cliente, o no generar en dicho equipo los vouchers derivados de transacciones con Medios de Pago.

f) Guardar, copiar, imprimir o almacenar en cualquier medio la banda magnética o chip de cualquier Medio de Pago y/o los datos contenidos en la misma.

g) Efectuar depósitos de pagarés o vouchers fuera de la entidad en donde se encuentre el establecimiento afiliado.

h) Efectuar transacciones con Medios de Pago en operaciones no coincidentes con la Actividad económica principal del Cliente.

i) Para el caso de operaciones de cargos periódicos, fotocopiar o solicitar al tarjetahabiente por ambos lados el Medio de Pago y su identificación oficial.

j) Realizar operaciones mediante Teclado Abierto o Venta Forzada.

El Cliente deberá resarcir los daños y/o perjuicios que su pudieran causar a Ualá, así como a los titulares de los Medios de Pagos, a los Emisores y a las Franquicias emisoras de tarjetas débito o crédito en caso de que se incurra en cualquiera de los supuestos anteriores, independientemente de cualquier otra responsabilidad que le resulte al Cliente, sus dependientes, empleados o cualesquiera terceros por incurrir en tales transacciones. Ualá en el caso de identificar una operación no coincidente con la Actividad económica principal del Cliente, a su juicio podrá terminar la relación comercial con el Cliente, sin responsabilidad, aviso o trámite previo alguno. Siendo el Cliente responsable de las obligaciones pendientes al momento de dicha terminación.

## **CLÁUSULA 11. OBLIGACIONES RESPECTO DEL USO Y CONSERVACIÓN DEL DATÁFONO.**

11.1 Respecto de la adquisición y utilización del Datáfono el Cliente reconoce y se compromete a cumplir con las siguientes obligaciones:

(i) Pagar el precio que establezca Ualá para la adquisición del Datáfono y conservar el comprobante de compra.

(ii) Adquirir el Datáfono exclusivamente en los lugares autorizados a tal fin y mantener el mismo dentro del territorio de la República de Colombia.

(iii) Utilizar el Datáfono exclusivamente con la App y únicamente para los fines establecidos en el presente Reglamento.

(iv) Leer y seguir las instrucciones de uso y utilizar el Datáfono con la mayor diligencia posible conservándolo en condiciones que permitan su correcto funcionamiento.

(v) Utilizar personalmente el Datáfono.

(vi) No utilizar el Datáfono si el mismo presenta cualquier tipo de signo de alteración, disfunción o manipulación. En ningún caso podrá el Cliente intentar reparar o manipular, modificar y/o adulterar el dispositivo.

(vii) Asumir la responsabilidad por hurto, robo o extravío del dispositivo.

(viii) No vender, gravar, ceder, prestar, transferir ni alquilar el Datáfono a terceros, salvo casos autorizados.

(ix) Abstenerse de realizar cualquier acción que interfiera con la seguridad o correcta funcionalidad del Datáfono.

11.2 Los Datáfonos tienen una garantía de doce (12) meses desde la fecha de compra frente a cualquier defecto de fabricación. Para reclamar la garantía, el Cliente deberá conservar el comprobante de compra y efectuar el reclamo a: [hola@ualabis.com.co](mailto:hola@ualabis.com.co).

El Cliente podrá cancelar la compra del Datáfono si dentro del plazo de diez (10) días calendario contados desde la fecha de recibo del dispositivo, efectúa la solicitud y presenta el comprobante de compra a: [hola@ualabis.com.co](mailto:hola@ualabis.com.co). En los casos de cancelación, el Cliente asume por cuenta propia los gastos de envío y/o cualquier otro gasto que pudiese corresponder.

En cualquiera de las situaciones, si el Datáfono ha sido dañado, manipulado y/o no se encuentra en idénticas condiciones a las que se encontraba al haber sido entregado inicialmente, Ualá se reserva el derecho a no efectuar el reemplazo o sustitución del Datáfono y/o la restitución del importe que haya pagado el Cliente para adquirir el dispositivo.

## **CLÁUSULA 12. RESPONSABILIDAD DE UALÁ.**

Ualá se reserva el derecho de suspender y/o interrumpir el Servicio Ualá Bis siempre que esta decisión esté fundamentada en una causal objetiva y se cumplan con las instrucciones establecidas por la Superintendencia Financiera de Colombia para estos efectos.

Ualá se reserva el derecho a establecer límites operativos, suspender operaciones y/o rechazar transacciones a su exclusivo criterio.

Ualá no asume responsabilidad por el funcionamiento del Datáfono. No se garantiza su acceso y uso continuado o ininterrumpido o que el mismo esté exento de errores y/o defectos.

Ualá no será responsable por los daños que sufra el Datáfono por exclusiva culpa y negligencia del Cliente. Éstos serán responsabilidad exclusiva del Cliente.

Ualá no será responsable por el debido cumplimiento de los servicios de terceros o daños ocasionados por por terceros prestadores de servicios de acceso a Internet, telefonía celular y/o cualquier otro servicio otorgado por personas distintas a Ualá.

Ualá no asume responsabilidad por la calidad de los bienes o servicios ofrecidos por el Cliente y que sean pagados a través de los Datáfonos. Esta será responsabilidad exclusiva del Cliente.

En ningún caso Ualá será responsable de cualquier daño incluyendo, de manera enunciativa más no limitativa, daños directos y/o indirectos, perjuicios y/o pérdida de oportunidades de negocio que resulten del uso y/o de la imposibilidad de uso de la App y/o Página Web, de los servicios o de los contenidos.

Ualá excluye toda responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza que pudieran deberse al accionar de terceros no autorizados respecto de los datos personales de los Clientes, así como de los contenidos y servicios ofrecidos a través del Datáfono.

En ningún caso, Ualá será responsable de cualquier impuesto a cargo del Cliente por la realización de sus actividades económicas, a través del Servicio de Ualá Bis.

## **CLÁUSULA 13. INCUMPLIMIENTOS DEL CLIENTE.**

La Página Web, la App, los Servicios y los Contenidos sólo podrán ser utilizados con fines lícitos. Ualá prohíbe específicamente cualquier utilización de la Página Web y la App, los Servicios o los Contenidos para:

(i) Suministrar información fraudulenta, datos de identificación incompletos, falsos o inexactos, ya sea durante el proceso de registro del Cliente o en cualquier momento durante la vigencia de la relación contractual con Ualá;

(ii) Negarse a proporcionar cualquier información, documentación o justificación de cualquier acción, requerida por Ualá.

(iii) Usar cualquier mecanismo para impedir o intentar impedir el adecuado funcionamiento de la Página Web y/o de la App, los Servicios o los Contenidos.

(iv) Revelar o compartir las Claves con terceras personas, o usar las Claves para propósitos no autorizados.

(v) El uso o intento de uso de cualquier máquina, software, herramienta, agente u otro mecanismo para navegar o buscar en la Página Web y/o App, los Servicios o los Contenidos que sean distintos a las herramientas de búsqueda provistos por Ualá a través de la Página Web y/o de la Aplicación.

(vii) Intentar descifrar, descompilar, hacer ingeniería inversa u obtener el código fuente de cualquier programa de software de la Página Web y/o de la App.

(viii) Enviar cualquier tipo de publicidad no solicitada o no autorizada, spam, y/o todo tipo de comunicación ilícita.

(ix) Realizar acciones que contravengan las regulaciones y disposiciones emitidas por cualquier autoridad de la República de Colombia incluyendo, pero sin limitarse, a las Leyes emitidas por el Congreso de la República, el Banco de la República, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, la Superintendencia Financiera de Colombia, la Superintendencia de Industria y Comercio, la Superintendencia de Sociedades, la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales o la Unidad de Información y Análisis Financiero, entre otros.

(x) Cometer delitos, incluyendo lavado de activos y/o financiación del terrorismo, o cualquiera de los delitos fuentes de cualquiera de ellos, infracciones, contravenciones y/o daños de cualquier tipo, incluyendo discriminación y/o acoso, a cualquier persona.

(xi) Incumplimiento de cualquiera de las obligaciones y/o responsabilidades señaladas en el presente Reglamento.

(xii) Tener un alto o desproporcionado número de Contracargos, conforme a los límites señalados por Ualá.

Ualá se reserva el derecho de suspender, limitar las transacciones y/o dar de baja a cualquier Cuenta que, a exclusivo criterio de Ualá, no cumpla con los estándares definidos en este Reglamento, sin que ello genere derecho a resarcimiento alguno.

#### **CLÁUSULA 14. MEDIDAS EN CASO DE INCUMPLIMIENTO.**

Ualá podrá adoptar una serie de medidas ("las Medidas") con el fin de proteger a Ualá, los empleados, Clientes y consumidores, debido a cualquier acción que realice el Cliente según la cláusula 13, o a criterio exclusivo de Ualá.

Las Medidas pueden ser, sin que sea entendida de manera limitativa, las siguientes: (i) exigir que el Cliente justifique cualquier operación realizada que Ualá considere inusual, sospechosa, fraudulenta, o de mala fe, independientemente de su monto, a fin de proteger a Ualá y/o sus filiales y/o subsidiarias y/o controlantes y/o controladas y/o vinculadas y/o socios y/o accionistas y/o representantes legales y/o gerentes y/o administradores y/o directores y/o funcionarios y/o empleados y/o dependientes y/o representantes y/o apoderados y/o apoderados legales y/o asesores y/o cualquier otra persona natural o jurídica que pudiera estar relacionada con ella, (ii) proceder a inhabilitar, cerrar la/s Cuenta/s de los Clientes y/o la baja de Servicio/s de cualquier Cliente por el

tiempo que Ualá considere necesario para analizar y resolver la situación y sin que ello le genere a Ualá responsabilidad alguna. A su vez Ualá se reserva la facultad de iniciar las denuncias y acciones judiciales que correspondan contra el Cliente; (iii) proceder a inhabilitar, cerrar la/s Cuenta/s de Cliente y/o la baja de Servicio/s de cualquier Cliente cuando existan sospechas de ilegalidades, fraude y/ o cualquier otro acto contrario a este Reglamento y/o sospechas de violación de preceptos legales por los cuales Ualá deba responder; (iv) terminar, en caso de incumplimiento del Cliente, el presente documento y consecuentemente dar de baja la Cuenta que incumpla este Reglamento y/o se tenga sospechas de violación de preceptos legales por los cuales Ualá deba responder; y (v) no procesar la transacción de pago.

El Cliente responderá por todos los daños y perjuicios ocasionados a Ualá por tal incumplimiento y se compromete a defender a Ualá.

#### **CLÁUSULA 15. RETENCIÓN.**

Ualá se reserva el derecho a retener el abono de las ventas del Cliente depositado en el Depósito Ualá, por un periodo máximo de 180 días calendario por el acaecimiento de alguna de las siguientes controversias. Las siguientes controversias se listan de manera enunciativa más no limitativa:

- BIN SERIADO.- Transacciones que sus primeros 12 dígitos sean consecutivos y se presenten más de dos operaciones continuas en el mismo negocio.
- VENTAS FRACCIONADAS (Dos o más transacciones con un mismo Medio de Pago).
- TRANSACCIONES RELEVANTES (Transacciones que excedan el ticket promedio).
- AFILIACIÓN SUSPENDIDA: Negocio suspendido por petición de las Áreas de Compliance y/o Fraude.
- VENTA SOSPECHOSA: Operación fuera del rango promedio del monto de una transacción.
- CUENTA BLOQUEADA/CANCELADA: Depósito Ualá donde son abonadas las ventas tiene un estatus diferente a: activado.
- PÉRDIDA DE CONTROL DEL USUARIO.

#### **CLÁUSULA 16. AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA ENTRE LAS PARTES.**

El Cliente y Ualá son contratistas independientes, sin ninguna relación societaria o comercial fuera del presente Reglamento, y cada uno de ellos responderá por cualquier reclamo derivado del cumplimiento de sus obligaciones tributarias, laborales y/o previsionales. Ninguna de las partes inducirá a error a persona alguna sobre su carácter de parte contractual independiente de la otra ni obligará a la otra parte frente a terceros.

El Cliente declara expresamente que cuenta con la experiencia, solvencia económica, equipamiento, personal, infraestructura, permisos, autorizaciones y habilitaciones que resulten necesarios, para el debido cumplimiento de las obligaciones a su cargo. Por lo que, en caso de así requerirlo, Ualá podrá solicitar en cualquier momento al Cliente exhiba dichos permisos, autorizaciones y habilitaciones necesarias.

El incumplimiento de estas obligaciones por el Cliente habilitará a Ualá a terminar el contrato derivado de la aceptación de este Reglamento de pleno derecho en cualquier momento.

#### **CLÁUSULA 17. AUDITORÍA.**

El Cliente autoriza a Ualá para que pueda llevar a cabo una auditoría en su negocio, ya sea por sí mismo o a través de un tercero debidamente abonados y designado por Ualá (incluyendo análisis o estudios acerca de la ubicación y establecimiento del negocio), en la medida que Ualá considere necesario para garantizar el cumplimiento de las leyes aplicables, las Franquicias y/o el presente Reglamento.

#### **CLÁUSULA 18. DISPOSICIONES ESPECIALES.**

El Cliente se obliga a seguir en todas las transacciones que se realicen, las reglas de seguridad publicadas en la página web [www.ualabis.com.co](http://www.ualabis.com.co), así como las reglas publicadas en los reglamentos vigentes expedidos por Mastercard y Visa.

En el caso de que el Cliente realice y/o acepte las transacciones sin apego a las indicaciones señaladas en el párrafo anterior, realiza las mismas bajo su propia cuenta, riesgo y responsabilidad y podrá considerarse por Ualá como una causal objetiva de terminación del Servicio de Ualá Bis.

#### **CLÁUSULA 19. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.**

El Servicio Ualá Bis se regirá por la Política de Tratamiento de Datos Personales y el Aviso de Privacidad, la Autorización para el Tratamiento de Datos Personales y el Tratamiento de Datos Personales Sensibles que el Cliente leyó, entendió y aceptó al momento de abrir su Depósito Ualá y los cuales se encuentran disponibles para su consulta permanente en <https://www.uala.com.co/legales#otros>.

El Cliente deberá notificar a Ualá a través del correo electrónico [hola@uala.com.co](mailto:hola@uala.com.co) o mediante el Chat de Servicio al Cliente disponible en la aplicación, cualquier modificación en su nombre, dirección, número de teléfono móvil, correo electrónico y en general de cualquier información personal que deba ser actualizada o modificada. Para hacer cualquier notificación, Ualá utilizará los datos del Cliente que reposen en sus sistemas.

El Cliente será responsable de todos los usos de su Cuenta El Cliente deberá notificar inmediatamente a Ualá sobre cualquier uso no autorizado de su Cuenta y/o las Claves.

Los Clientes que utilicen los Servicios de Ualá Bis garantizan la veracidad, exactitud, vigencia y autenticidad de la información entregada, y se comprometen a mantenerla debidamente actualizada, informando a Ualá sobre cualquier modificación a través del correo electrónico [hola@ualabis.com.co](mailto:hola@ualabis.com.co) y/o el Chat de Servicio al Cliente dispuesto para estos efectos en la APP.

#### **CLÁUSULA 20. CONFIDENCIALIDAD.**

La Cuenta y las Claves serán personales, secretos, confidenciales e intransferibles, quedando terminantemente prohibida su divulgación a terceros por parte del Cliente.



En caso de que el Cliente llegase a saber y/o sospechar sobre una vulneración de la confidencialidad de sus Claves, deberá modificarla de inmediato.

El Cliente será el único y exclusivo responsable de la confidencialidad de sus Claves, así como también de todas las operaciones y/o actividades llevadas a cabo con las Claves y la Cuenta.

#### **CLÁUSULA 21. PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL.**

Los contenidos de la Página Web y de la App, tales como texto, información, gráficos, imágenes, logos, marcas, programas de computación, bases de datos, diseños, APIs, arquitectura funcional y cualquier otro material (en adelante, "el Contenido"), están protegidos por las leyes vigentes en la República de Colombia, incluyendo, pero sin limitación, las leyes sobre derechos de autor, patentes, marcas, modelos de utilidad, diseños industriales y nombres de dominio, se encuentren o no registrados, en el país o en el exterior.

Todo el Contenido es propiedad de Ualá y/o de cualquier otra sociedad filial, subsidiaria, sucursal, agencia, representaciones, controlantes, controladas, vinculadas y cualquier persona natural o jurídica que pudiera estar relacionada con Ualá y su contenido. La compilación, interconexión, operatividad y disposición de los contenidos de la Página Web y de la App son propiedad exclusiva de Ualá y/o de sus empresas vinculadas.

El Cliente se encuentra autorizado a utilizar la marca y logotipo de Ualá Bis en acciones promocionales y/o publicitarias que tenga exclusiva relación con el Servicio Ualá Bis. Dicha autorización se mantendrá siempre y cuando se respete la naturaleza de la misma y podrá ser revocada por Ualá en cualquier momento a su exclusivo criterio. El uso, adaptación, reproducción y/o comercialización no autorizada del contenido puede encontrarse penado por la legislación vigente en la República de Colombia.

El Cliente no hará ingeniería inversa, ni copiará ni adaptará el código de programación desarrollado por, o por cuenta de, Ualá para generar y operar la Página Web y/o App o los Servicios, el cual se encuentra protegido por la legislación aplicable y vigente en la República de Colombia.

#### **CLÁUSULA 22. MODIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS.**

Ualá se reserva el derecho a modificar, restringir y/o suprimir todos o cualquiera de los Servicios, en forma temporal o definitiva, sin que estas medidas puedan ser objeto de requerimiento alguno, ni de derecho a reclamar daños o perjuicios por parte del Cliente.

#### **CLÁUSULA 23. MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO.**

Cualquier modificación al presente documento deberá cumplir con las normas expedidas por la Superintendencia Financiera de Colombia para estos efectos y será publicada a través de la Página Web: [www.ualabis.com.co](http://www.ualabis.com.co), y será notificada al Cliente mediante correo electrónico. En caso de que tal notificación no pueda surtirse, UALÁ comunicará las modificaciones a través de cualquier otro medio subsidiario que estime eficaz. La respectiva comunicación será remitida con una antelación no inferior a 10 días calendario al mecanismo de notificación señalado por el Cliente. Si el Cliente no está de acuerdo con las nuevas modificaciones, limitaciones, supresión o adición, deberá informar a UALÁ dentro de los 10 días mencionados, caso en el cual podrá cancelar el Servicio sin que exista penalidad o cargo alguno.

[www.uala.com.co](http://www.uala.com.co)

Disponible en Android y iOS



Cualquier información adicional o contenida en el presente reglamento podrá ser consultada a través de la página web [www.ualabis.com.co](http://www.ualabis.com.co).

#### **CLÁUSULA 24. CESIÓN O USO COMERCIAL NO AUTORIZADO.**

El Cliente acepta no ceder, bajo ningún título, sus derechos u obligaciones bajo el presente Reglamento. El Cliente también acepta que no realizará algún uso comercial no autorizado de la Página Web, de la App, de los Servicios o de los Contenidos.

Asimismo, el Cliente se compromete a utilizar la Página Web, la App, el Contenido y los Servicios diligentemente y de conformidad con las leyes aplicables y vigentes en la República de Colombia y conforme a este Reglamento.

Ualá se reserva el derecho, a su exclusivo criterio, de emplear todos los medios legales a su alcance en caso de que el Cliente infrinja cualquiera de las disposiciones contenidas en este Reglamento.

#### **CLÁUSULA 25. VIGENCIA. TERMINACIÓN ANTICIPADA Y TERMINACIÓN UNILATERAL DEL SERVICIO.**

**Plazo.** El presente Reglamento tiene una duración indeterminada.

**Terminación Anticipada.** Sin perjuicio de lo anterior, Ualá y el Cliente podrán terminar anticipadamente la relación jurídica derivada de este Reglamento, sin mediar declaración u orden judicial, excepto cuando existan obligaciones pendientes de cumplimiento, en cuyo caso no podrá darse por terminado, hasta en tanto se cumplan dichas obligaciones; debiendo únicamente notificar fehacientemente su decisión motivada con al menos diez (10) días calendario de antelación, o cuando exista justa causa o causal objetiva para su terminación.

La solicitud de cierre de la Cuenta deberá ser realizada por el Cliente a través de los canales de comunicación.

**Terminación Unilateral:** Sin perjuicio de lo indicado y lo dispuesto en la cláusula 14 y en el presente Reglamento, Ualá se reserva el derecho de terminar unilateralmente la relación jurídica resultante de la aceptación de este Reglamento, sin responsabilidad alguna y sin mediar declaración u orden judicial, en los siguientes casos:

(i) Incumplimiento de cualquiera de las provisiones contenidas en el presente Reglamento por parte del Cliente;

(ii) si es declarada o pedida la insolvencia del Cliente, o el Cliente es sujeto a un proceso concursal de acreedores, o es inhabilitado para operar o afectado por cualquier otra situación que haga presumir su insolvencia;

(iii) si el Cliente recibe denuncias por los consumidores o incumple cualquier disposición jurídica vigente respecto a la protección a los consumidores y Clientes;

(iv) si surgen indicios o se confirma que el Cliente está participando o ha participado en actividades fraudulentas, delictivas y/o ilícitas;

(v) si no reúne cualquiera de los requisitos y/o no cuenta con la documentación necesaria para ser Cliente.

(vi) si es condenado por la comisión de delitos por cualquier autoridad nacional o extranjera. Aún después de dicha terminación unilateral, el Cliente deberá hacer frente a las obligaciones que resulten a su cargo derivadas del presente Reglamento por el tiempo necesario hasta su resolución final.

**Terminación Unilateral SARLAFT** El cliente conoce, entiende y acepta de manera voluntaria e inequívoca que UALÁ, en cumplimiento de su obligación legal de prevenir y controlar el lavado de activos y la financiación del terrorismo, siguiendo la jurisprudencia de la Corte Constitucional sobre la materia, y por construir una causal objetiva, podrá terminar, unilateralmente y sin previo aviso, relación jurídica resultante de este reglamento cuándo el CLIENTE: (i) Haya sido incluido en listas vinculantes y/o restrictivas, nacionales o internaciones, tales como ONU, OFAC o cuando aparezca esté incluido en cualquier otra lista donde se vincule con cualquier tipo de conductas delictivas tales como narcotráfico, secuestro extorsivo, lavado de activos, trata de personas, entre otras. (II) Se haya iniciado por autoridades competentes investigación o haya sido condenado por conductas relacionadas con actividades ilícitas y/o relacionadas con el lavado de activos, la financiación del terrorismo y/o cualquier delito. (III). Se encuentre requerido por cualquier entidad de investigación y/o control, o mencionado en noticias de fuentes fiables, tanto a nivel nacional como internacional, por la presunta comisión de delitos fuentes de Lavado de Activos y/o Financiación del Terrorismo (LAFT).(IV) Realice transacciones que de acuerdo con las políticas internas y los mecanismos de detección establecidos por UALÁ sean calificadas como inusuales o sospechosas, o que por su naturaleza, monto, frecuencia y otros criterios no guarden relación con los ingresos, la actividad económica y/o ocupación declarada por EL CLIENTE. (V). Mantenga cualquier relación con una persona incluida en las mencionadas listas y/o vinculadas con las actividades ilícitas descritas en la presente cláusula. (VI) No actualice su información o no entregue oportunamente la documentación o soportes de operaciones cuando sea requerido por parte de UALÁ. Adicionalmente EL CLIENTE conoce y acepta que UALÁ podrá limitar, suspender temporalmente o dar por terminado el producto si a su criterio existen dudas o conflictos frente a la procedencia de los fondos depositados; si la información proporcionada por EL CLIENTE resulta falsa, inexacta o incompleta; si EL CLIENTE realiza o permite que terceros realicen indebida o fraudulentamente depósitos; o si se reciben transferencia de fondos, pagos o consignaciones no justificadas. En caso de presentarse alguna de las situaciones descritas en esta cláusula, UALÁ comunicará dicha situación a EL CLIENTE por el medio de comunicación utilizado para contactar al CLIENTE, sin perjuicio de la realización de los reportes a las autoridades competentes según las normas aplicables

#### **CLÁUSULA 26. ANEXOS. TOTALIDAD DEL REGLAMENTO.**

Los siguientes documentos, hacen parte integral del Reglamento:

- Reglamento de Depósito de Bajo Monto
- Términos y Condiciones de la Aplicación
- Política de Tratamiento de Datos Personales
- Aviso de Privacidad

- Autorización para el Tratamiento de Datos Personales
- Autorización para el Tratamiento de Datos Personales Sensibles.
- Anexo 1. Disposiciones Especiales
- Anexo 2. Actividades Económicas No Permitidas - Ualá Bis

Se podrán consultar en [www.ualabis.com.co](http://www.ualabis.com.co)

#### **CLÁUSULA 27. COMUNICACIONES.**

Para consultas y/o reclamos generales relacionados específicamente con el Servicio Ualá Bis, el Cliente deberá comunicarse a través de la siguiente casilla de correo electrónico: [hola@ualabis.com.co](mailto:hola@ualabis.com.co).

Para envío, actualización y/o modificación de documentación soporte de su registro, incluida la tributaria, el Cliente deberá comunicarse a través de la siguiente casilla de correo electrónico: [hola@ualabis.com.co](mailto:hola@ualabis.com.co)

Los presentes son complementarios al resto de los canales oficiales de comunicación establecidos por Ualá para contacto con los Clientes.

#### **CLÁUSULA 29. DOMICILIO. LEY APLICABLE. COMPETENCIA.**

Este Reglamento se rige por las leyes vigentes en la República de Colombia. Toda acción derivada de este Reglamento o del uso de la Página Web y de la App deberá someterse exclusivamente a la jurisdicción de los tribunales ubicados en la República de Colombia, renunciando las partes a cualquier otro fuero o jurisdicción que pudiera corresponder.

En caso de declararse la nulidad o invalidez de alguna de las cláusulas de este documento, dicha nulidad no afectará la validez de las restantes cláusulas, las cuales mantendrán su plena vigencia y efecto.

#### **CLÁUSULA 30. ADQUIRENTE.**

Ualá realiza actividades de adquirencia de conformidad con lo establecido en el Decreto 2555 de 2010 y/o cualquier otra norma que la adicione, derogue o sustituya. Para efectos de mantener separados los fondos de los Clientes de los propios, Ualá mantendrá una cuenta recaudadora en un establecimiento de crédito en la que se consignarán todos los fondos provenientes de la operación del Servicio Ualá Bis.

Los fondos a los que tenga derecho el Cliente por usar el Servicio Ualá Bis, serán acreditados en su Depósito Ualá de manera inmediata al aprobarse la transacción en las condiciones señaladas en este reglamento, sus instructivos y/o tutoriales.



Versión	Fecha de Publicación	Descripción del Cambio
1	19 de octubre de 2022	Lanzamiento de Ualá bis en Colombia Monto
2	27 de febrero de 2023	Aclaraciones al proceso de devoluciones establecido en la Cláusula 9 del Reglamento.
3	17 de agosto de 2023	Aclaraciones en las cláusulas de comprobantes de transacción, impuestos, devoluciones y contracargos.
4	12 de diciembre de 2023	Aclaraciones en la cláusula de devoluciones sobre los topes máximos de débitos del Depósito Ualá.

## ANEXO "1"

### DISPOSICIONES ESPECIALES

#### **DEFINICIONES**

Anverso: Lado principal de la tarjeta.

Banco emisor: Entidad financiera que emite la tarjeta del tarjetahabiente.

Embozado: Relieve que se encuentra generalmente en la numeraciones y nombres de las tarjetas.

Holograma: Imagen óptica tridimensional.

Reverso: Parte opuesta al lado principal de la tarjeta.

Tarjetahabiente o titular de la tarjeta: Persona natural o jurídica habilitada para el uso de la tarjeta de crédito o débito y quien se hace responsable de todos los cargos y consumos realizados con la misma.

#### **I. Reglas de seguridad en las tarjetas de crédito:**

a) El personal del Cliente deberá verificar en todas las transacciones con tarjeta de crédito:

- La numeración de las tarjetas de crédito VISA comiencen con un 4 (cuatro), las tarjetas de crédito MASTERCARD con un 5 (cinco) o un 2(dos).
- En las tarjetas VISA bajo luz ultravioleta se puede observar la letra V de la marca en el centro del logotipo.
- En las tarjetas MASTERCARD bajo luz ultravioleta se pueden observar las letras (M) y (C) separadas.
- La banda magnética almacena información del banco y del cliente, por lo que es posible que traigan hologramas, aunque en la mayoría de tarjetas esta banda es de color negro.
- Las tarjetas VISA bajo la luz ultravioleta muestran la palabra VISA de manera repetitiva en el panel de la firma.
- Las tarjetas VISA tienen un holograma en forma de paloma en vuelo, y las tarjetas MASTERCARD traen dos mundos entrelazados con la palabra MasterCard en el fondo. Estos hologramas pueden aparecer en el anverso o reverso de las tarjetas.
- Que las tarjetas VISA muestran la palabra VOID o ANULADO en el panel de la firma cuando tiene raspaduras, enmiendas o cuando la firma ha sido alterada.
- El panel de la firma no es un papel adherido, por lo que no es posible despegarlo de las tarjetas. Al ser raspado aparecen palabras como VOID o NULA.

- El chip se encuentra siempre en el mismo sitio, es decir, en el lado superior izquierdo, justo arriba de los primeros números de la tarjeta. Además no se desprende, no es autoadhesivo y está integrado en la tarjeta.
- El nombre del titular de la tarjeta debe aparecer en letra realzada, clara y uniforme.
- Las tarjetas pueden contener el número completo de la tarjeta o los últimos 4 dígitos en el panel de la firma ubicado en el reverso de la tarjeta.

## **II. Reglas de seguridad en las tarjetas de débito:**

### **b) El personal del Cliente deberá verificar en todas las transacciones con tarjetas de débito:**

- Algunas tarjetas débito conservan características similares a las tarjetas de crédito como: El realce con el nombre del tarjetahabiente y el holograma.
- Las tarjetas débito no requieren la presentación del documento de identificación en el momento de realizar el pago con Datáfono.
- Las tarjetas débito VISA son ELECTRON y VISA DÉBITO, y las tarjetas débito MASTERCARD son DEBIT, DÉBITO ó débito MAESTRO.
- Las tarjetas débito en Colombia son personalizadas, es decir, pueden tener el nombre del tarjetahabiente en texto realzado o pueden tener el nombre del tarjetahabiente con un marcador en el anverso de la tarjeta.
- Algunas tarjetas débito ya traen incorporado el símbolo de contactless, para realizar compras sin contacto, este símbolo aparece al lado derecho del chip de la tarjeta.
- En el reverso de algunas tarjetas débito se encuentra la firma del tarjetahabiente en el panel de la firma, además de la información del banco emisor de la tarjeta.
- Las tarjetas VISA muestran la palabra VOID o ANULADO en el panel de la firma cuando tiene raspaduras, enmiendas o cuando la firma ha sido alterada.

## **III. Proceso de verificación al realizar la transacción con tarjetas de crédito y/o débito**

### **c) El Cliente deberá verificar en todas las transacciones con tarjetas de crédito y/o débito:**

- Que el nombre embozado o impreso en el anverso de la tarjeta corresponda al sexo de la persona que realice la compra.
- Verificar la autenticidad de la tarjeta débito o crédito del pagador teniendo en cuenta cada una de las características descritas anteriormente.
- En caso de que la compra se realice con tarjeta de crédito, solicitar al comprador el documento de identificación y verificar que los datos de la tarjeta sean los mismos que aparecen en el documento de identificación.

- Verificar que la fotografía del documento de identificación coincida con las características físicas de la persona que está realizando la compra.
- Que la operación se realice dentro de la fecha de vigencia que aparece en el anverso de la tarjeta por debajo de la leyenda “vence” o “good thru”.
- La cintilla de firma que aparece al reverso de la tarjeta no debe presentar tachaduras, enmendaduras, borraduras o señales de firmas encimadas, ni presentar las palabras: “VOID” o “NULA”.
- Se debe conservar la tarjeta durante toda la operación y verificar la firma que se estampa en el comprobante con la que aparece en el documento de identificación, cerciorándose de que sean iguales.
- En el caso de recibir pagos con tarjetas de bancos extranjeros, deberá observar además de lo previsto en este documento, que el tarjetahabiente se identifique con documento oficial con foto y firma (pasaporte o licencia de conducir) al momento de realizar la transacción.
- Validar cuando se pida la autorización a través del Datáfono, que los últimos 4 dígitos impresos en la tarjeta de crédito, sean los mismos que aparecen en la pantalla de la terminal al deslizar o insertar la tarjeta en el Datáfono.
- Conservar el voucher o comprobante de cada una de las transacciones realizadas en el comercio ya que este podrá ser solicitado en caso de que se presenten reclamaciones por desconocimientos de compra.

El Cliente no deberá aceptar ninguna transacción con tarjeta en donde las tarjetas no cumplan con las características de seguridad enunciadas en los numerales I y II del presente Anexo.

En caso de que el Cliente Acepte por sí mismo y sin apego el procedimiento de autorización aquí indicado sobre las tarjetas de referencia al inicio de este párrafo, lo hará bajo su propia cuenta, riesgo y responsabilidad.

#### **IV. Procedimiento prudencial**

- La tarjeta de crédito, debe estar completamente lisa en el lugar donde está el holograma y el logotipo de VISA o MASTERCARD. Estos no deben estar abultados, adheridos o sobrepuestos en la tarjeta.
- Las tarjetas no se decoloran al contacto, aún frotando con firmeza sobre un papel.
- Se deben observar los números embozados por ambos lados de la tarjeta y estos deben estar completamente claros. No deben aparecer marcas como si se hubieran aplanado y vuelto a realzar.
- No se deben aceptar comprobantes que fueron llenados fuera del establecimiento del Cliente.
- El tarjetahabiente y la tarjeta siempre deben estar presentes al momento de la transacción.

- No se aceptarán comprobantes suscritos en establecimientos distintos a los autorizados por el Adquirente.

#### **V. Comportamiento sospechoso del Cliente:**

##### **d) Se debe observar el comportamiento de los Clientes Pagadores y en especial:**

- Cuando muestra señales de nerviosismo al momento de firmar el comprobante digital (voucher) o se lleva demasiado tiempo, ya que no se ha aprendido la firma.
- Compra en varias ocasiones artículos de precio reducido.
- Compra un producto de precio bajo para probar la tarjeta y después adquiere otro de un precio mayor.
- Su compra es por un monto muy elevado o una cantidad de productos fuera de lo usual, o pedidos muy repetitivos en períodos de tiempo muy cortos.
- Diferentes clientes con la misma dirección de envío o un cliente con varias direcciones de envío.
- El cliente compra el mismo producto en varias ocasiones con diferentes tarjetas débito y crédito.

#### **VI. Qué hacer en caso de identificar comportamientos sospechosos:**

- Cuando cumpla alguno de los puntos enunciados en los numerales anteriores del presente Anexo o exista alguna irregularidad en la transacción o sospecha de que pudiera tratarse de una tarjeta falsa o robada el Cliente no debe aceptar la transacción.
- Si la compra se realiza por link de pago, se recomienda contactar al cliente para verificar la compra antes de enviar el producto o servicio.
- Si la compra se realiza por link de pago, se recomienda detener la entrega de producto o servicio y contactarse por medio del chat de la app o al correo electrónico [hola@ualabis.com.co](mailto:hola@ualabis.com.co)

#### **VII. Operar de forma segura con el Datáfono móvil (mPOS):**

- No abrir el dispositivo, hacer modificaciones, reparaciones por cuenta propia o a través de terceros.
- Mantener y guardar el dispositivo en un ambiente fresco para su correcta y óptima operación.
- El dispositivo es compatible con Android (2.1 o superior), iOS (6.0 o superior), Windows Phone 8 y MS Windows, por lo que es importante mantener actualizado el teléfono para que cuente con los últimos parches de seguridad y corrección de bugs del sistema operativo.



- No perder de vista el dispositivo y evitar que personas ajenas lo retiren o manipulen de forma inadecuada.
- La ranura del dispositivo es única y exclusivamente para realizar operaciones con tarjetas que no cuenten con tecnología de pago sin contacto. No inserte cualquier otro tipo de objetos.
- Si el dispositivo solicita la clave de la tarjeta, debe estar pendiente de que el cliente lo manipule exclusivamente para ingresar su pin y no genere alteraciones ni daños sobre el mismo.
- No facilitar o prestar el dispositivo a personas desconocidas o que no sean de su plena confianza.
- No alterar la configuración con la cuál se entrega el dispositivo ni sus mecanismos de su operación estándar.
- El dispositivo solo opera dentro del país.
- Verifique que su teléfono y el Datáfono estén emparejados correctamente a través de bluetooth.

#### **VIII. Operar de forma segura con el link de pago:**

- Verifique la identidad de su cliente y los productos o servicios que está comprando, contactando al cliente por alguno de los medios que haya autorizado previamente para hacerlo.
- Verificar el link de pago que va a compartir con sus clientes, para asegurarse de que no presente alteraciones.
- Asegúrese de que el cliente lo autoriza de forma expresa, libre e informada para el tratamiento de sus datos personales y con el único fin de mantener una relación comercial activa, y así poder enviarle el link de pago y/o promociones o noticias sobre su negocio.

#### **IX. Operar de forma segura con pasarelas de pago:**

- Verifique que la URL del sitio web siempre empiece con HTTPS.
- En ningún caso el sitio web puede solicitar información de productos financieros.
- Los links e hipervínculos deben estar libres de software malicioso.
- La URL del comercio debe cumplir con estándares mínimos de seguridad con el objetivo de proteger de forma adecuada toda la información de las transacciones y sus clientes.

En el caso de que el Cliente realice transacciones sin apego a lo señalado en el Reglamento y el presente Anexo, realiza las mismas bajo su propia cuenta, riesgo y responsabilidad.

## Anexo 2

### Actividades Económicas No Permitidas - Ualá Bis

A continuación, presentamos las actividades económicas que no podrán ser realizadas para recibir pagos a través de la solución de Ualá Bis, de manera presencial (Datáfono Móvil) y no presencial/e-commerce (link de Pago):

- Negocios no domiciliados en Colombia.
- Establecimientos o personas que se encuentran incluidos en las listas restrictivas vinculantes y no vinculantes de riesgo definidas por Ualá.
- Venta u ofrecimiento de bienes o servicios que no acaten en su totalidad la ley aplicable.
- Venta u ofrecimiento de estupefacientes o drogas ilícitas.
- Actividades de uso medicinal o científico del cannabis.
- Actividades relacionadas con la compra o comercialización de fotografías, imágenes de video, imágenes generadas por computadora, caricaturas, simulación u otros medios o actividades, incluyendo, pero no limitados, a pornografía o de contenido sexual explícito.
- Extracción y/o comercialización de oro y otros metales preciosos.
- Extracción y/o comercialización de piedras preciosas y semipreciosas.
- Industrias básicas de metales preciosos.
- Fabricación de armas y municiones.
- Actividades de las casas de cambio.
- Actividades de los profesionales de compra y venta de divisas.
- Actividades de juegos de azar y apuestas.
- Entretenimiento para adultos/pornografía incluyendo moteles, estaderos amoblados, residencias, servicios de acompañamiento, citas adultas, encuentros sexuales, prostíbulos, "griles", whiskerías, clubes nocturnos o negocios relacionados con la industria del sexo incluyendo servicios online como chats, videos, y sitios web.
- Prestamistas de dinero no vigilados por la Superintendencia Financiera de Colombia o la Superintendencia de Economía Solidaria.
- Casas de subastas, prenderías, casas de empeño, casas de compra – ventas.
- Casas de cambio, cambio de divisas de manera profesional y cheques de viajero (personas y empresas).

- Monedas electrónicas, criptomonedas o monedas virtuales.
- Campañas políticas y partidos políticos.
- Prestamistas, agencias de cobro, refinanciamiento de deuda/factoraje, hipotecas, corredores/servicios de reducción de deuda/refinanciamiento, créditos rápidos, cuotas de socios.
- Campañas y Partidos Políticos.
- Organizaciones religiosas.
- Actividades de Apoyo para otras actividades de explotación de Minas y Canteras.
- Recuperación de materiales.
- Comercio al por mayor de desperdicios, desechos y chatarra.
- Comercios de mercadeo directo o telemercadeo.
- Organizaciones no gubernamentales y fundaciones sin ánimo de lucro.
- Venta Piramidal Multinivel.
- Comercios farmacéuticos/droguerías que no se realizan en comercios físicos.
- Servicios de cyberlocker y almacenamiento en la nube.
- Actividades deportivas, campos de atletismo, deportes comerciales, clubes deportivos, promotores de deportes.
- Actividades de compra y venta de arte.
- Actividades de intermediación aduanera
- Comercio de productos de tabaco que no son cara a cara.

