



Términos y condiciones de uso de la aplicación móvil

Ualá

Los presentes términos y condiciones (en adelante, el “Acuerdo” o “Términos y Condiciones” o “Términos”) constituyen un contrato entre usted (en adelante, el “Usuario”) y Bancar Tecnología CO S.A. Compañía de Financiamiento (en adelante, “Ualá” y, junto con el Usuario, las “Partes”), respecto del uso del servicio de la aplicación Ualá en Colombia (en adelante, la “App”). El Usuario se compromete a leer, comprender y aceptar todas las condiciones establecidas en este Acuerdo, al momento de solicitud de su registro como Usuario de la App. En caso de no encontrarse de acuerdo con los Términos y Condiciones, por favor, absténgase de utilizar y/o instalar la App. Los presentes Términos y Condiciones se considerarán aceptados desde el momento en el que el Usuario instale la App en su dispositivo móvil.

1. OBJETO

La App permite al Usuario administrar y monitorear los productos y utilizar los servicios ofrecidos por Ualá que se encuentran descritos en www.uala.com.co (en adelante los “Servicios”).

2. COMUNICACIONES

Todas las comunicaciones relacionadas con la modificación de estos Términos y Condiciones serán enviadas al Usuario a través de la App y/o al correo electrónico indicado al momento del registro en la App.

3. MEDIOS DE UTILIZACIÓN

Los Servicios son prestados a través de Internet por medio de la App, mediante el uso de dispositivos móviles de titularidad del Usuario, y con la participación de terceros prestadores de servicios complementarios como, a título enunciativo, procesadores de pago, redes de tarjetas débito y proveedores de servicios de procesamiento automatizado de datos.

Ualá podrá establecer límites de monto y/o número de operaciones dependiendo cada uno de los Servicios que se puedan prestar a través del App, lo cual será informado al Usuario en la página web de Ualá.



4. REQUISITOS PARA LA UTILIZACIÓN DE LA APP

El Usuario deberá contar con un dispositivo móvil con acceso a Internet y sistema operativo Android (versión 7.1.1 o superior) o iOS (versión 15 o superior), haber completado el registro satisfactoriamente y ser aprobado por Ualá de acuerdo a las políticas de vinculación de clientes. El Usuario podrá operar desde cualquier dispositivo móvil en el cual se haya descargado la App luego de haber registrado dicho dispositivo en el sistema de Ualá por los medios previstos para tal fin. El Usuario deberá descargar la App desde las tiendas oficiales habilitadas para tal fin según el sistema operativo del dispositivo móvil. El Usuario deberá generar un perfil con una contraseña para acceder a la App. Algunos Servicios disponibles a través de la App requerirán de una clave transaccional de 6 dígitos numéricos para la confirmación de determinadas operaciones (en adelante, la “Clave Transaccional” y, junto con la contraseña de acceso a la App, las “Claves”). El Usuario deberá generar la Clave Transaccional siguiendo los pasos establecidos por Ualá a través de la App, y 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 el perfil del Usuario.

5. VALIDEZ

Toda transacción que se efectúe desde la App mediante el perfil de Usuario se entenderá realizada personalmente por este, considerándose las mismas como válidas, legítimas, auténticas y vinculantes, sin necesidad de realizar otro tipo de confirmación.

6. FECHA DE LAS OPERACIONES

Todas las operaciones efectuadas por el Usuario a través de la App serán registradas en la fecha y horario en que efectivamente se ordenen. En ciertos casos, la fecha u horario de registro de la operación podrá ser posterior al momento en que se haya solicitado su ejecución a través de la App, dependiendo del tipo de operación. Asimismo, el registro de la fecha y horario de las operaciones podrán encontrarse sujetas a condiciones adicionales por parte de cada tercero prestador de servicios.

7. IRREVOCABILIDAD

El Usuario libera a Ualá de toda responsabilidad por las operaciones llevadas a cabo a través de la App, y garantiza mantener indemne a Ualá por cualquier reclamo, daño y/o perjuicio derivado directa o indirectamente de la utilización de su perfil o de las Claves en la App.

8. PRUEBA DE LAS OPERACIONES

El Usuario acepta que las órdenes impartidas por éste a través de la App, serán tenidas como prueba de su voluntad de haber realizado las operaciones personalmente. El Usuario acepta expresamente la información sobre su utilización de los Servicios que surja de los soportes magnéticos y/o electrónicos provistos por Ualá a través de la App y/o de los medios especiales que Ualá disponga.

9. INCUMPLIMIENTOS DEL USUARIO

La App y sus Contenidos sólo podrán ser utilizados para fines lícitos. Ualá prohíbe específicamente cualquier utilización de la App y sus Contenidos para:

- Suministrar información fraudulenta, datos biográficos incompletos, falsos o inexactos ya sea durante el proceso de registro o en cualquier momento durante la vigencia de la relación contractual con Ualá;
- Negarse a proporcionar cualquier información, documentación o justificación de cualquier acción, requerida por Ualá.
- Usar cualquier mecanismo para impedir o intentar impedir el adecuado funcionamiento de la App y/o sus Contenidos.
- Revelar o compartir las Claves con terceras personas, o usar las Claves para propósitos no autorizados.
- El uso o intento de uso de cualquier máquina, software, herramienta, agente u otro mecanismo para navegar, buscar o vulnerar la seguridad de la App, la Cuenta Ualá, los Servicios o los Contenidos que sean distintos a las herramientas de búsqueda provistos por Ualá en la App.
- Intentar descifrar, descompilar u obtener el código fuente de cualquier programa de software de la App.
- Realizar acciones que contravengan la buena fe, así como las regulaciones y disposiciones emitidas por las autoridades o cualquier otra entidad competente.
- Cometer delitos, infracciones, contravenciones y/o daños de cualquier tipo a través de la App.
- El usuario sólo podrá utilizar su perfil y las Claves para sí y no podrá emplearla para que terceros efectúen transacciones y/o reciban información, ni tampoco para realizar transacciones por cuenta y orden de terceros. Ualá se reserva el derecho de suspender o cancelar cualquier perfil que, a exclusivo criterio de Ualá, no cumpla

con los estándares definidos en este documento, sin que ello genere derecho a resarcimiento alguno.

10. MEDIDAS EN CASO DE INCUMPLIMIENTO

Ualá podrá ejecutar o realizar una serie de medidas ("las Medidas") con el fin de proteger a Ualá, los empleados y Usuarios, como consecuencia de la materialización de las situaciones descritas en la sección 9 del presente documento, o a criterio exclusivo de Ualá. Las Medidas pueden ser, sin que sea entendida como una lista taxativa: (i) exigir que el Usuario justifique, e incluso suministre soportes sobre cualquier uso u operación realizada desde la App que sea considerada inusual, sospechosa, fraudulenta, o de mala fe, con el objetivo 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 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 cancelar el perfil de cualquier Usuario o impedir el acceso del Usuario a la App 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 Usuario; (iii) terminar, en caso de incumplimiento del Usuario, el presente Contrato y los demás contratos que tenga el Usuario con Ualá, y consecuentemente cancelar el perfil del Usuario en la App que incumpla estos Términos y Condiciones y/o se tenga sospechas de violación de preceptos normativos por los cuales Ualá deba responder.

11. CONFIDENCIALIDAD

El perfil del Usuario y las Claves serán personales, secretas, confidenciales e intransferibles, quedando prohibida su divulgación a terceros por parte del Usuario. En caso de que el Usuario llegase a saber y/o sospechar sobre una vulneración de la confidencialidad de sus Claves, deberá modificarlas de inmediato. El Usuario será el único y exclusivo responsable de la confidencialidad de sus Claves.

En caso de pérdida o hurto del dispositivo, el Usuario deberá dar aviso oportuno a Ualá con el fin de realizar los bloqueos correspondientes. En todo caso, si un tercero realiza operaciones utilizando las Claves y el perfil de Usuario, las mismas se entenderán válidas, exitosas y vinculantes y solo podrán ser objetadas si existiera una falla atribuible a Ualá.

12. PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL

Los contenidos 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, 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 App es de propiedad exclusiva de Ualá y/o de sus empresas vinculadas. El Usuario se encuentra autorizado a utilizar, visualizar e imprimir los elementos de la App para su uso personal y no lucrativo, absteniéndose de realizar sobre los mismos cualquier acto de descompilación, ingeniería inversa, modificación, divulgación o suministro. El uso, adaptación, reproducción y/o comercialización no autorizada del Contenido puede ser sancionado por la legislación vigente. El Usuario no copiará ni adaptará el código de programación desarrollado por, o por cuenta de, Ualá para generar y operar la App o los Servicios, el cual se encuentra protegido por la legislación aplicable y vigente.

13. COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO

Ualá es una Compañía de Financiamiento sometida a la inspección, vigilancia y control de la Superintendencia Financiera de Colombia. Los fondos depositados en Cuentas Ualá son depósitos de bajo monto sujetos a las normas del Decreto 2555 de 2010, la Circular Básica Jurídica expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia y cualquier otra norma que las modifique, adicione o derogue. Las Cuentas Ualá se encuentran amparadas con el seguro de depósito del Fondo de Garantías de Instituciones Financieras-FOGAFIN.

14. RESPONSABILIDADES

El Usuario declara y acepta que el uso de la App, de las CUENTAS UALÁ, de los Servicios y de los Contenidos se efectúa bajo su única y exclusiva responsabilidad. Ualá se reserva el derecho de suspender y/o interrumpir el servicio bajo criterios de seguridad, mantenimiento, razones técnicas, fuerza mayor, caso fortuito o cualquier razón que esté fuera del control de Ualá. El Usuario manifiesta el expreso e íntegro conocimiento y aceptación de estos Términos y Condiciones. Por lo tanto, el Usuario entiende y acepta que en caso de no estar de acuerdo con estos Términos y Condiciones, tendrá pleno derecho de iniciar el proceso de cierre de su cuenta en Ualá. El Usuario, deberá actualizar el sistema operativo de su dispositivo móvil y la App de Ualá desde tiendas oficiales de Google Play y App Store periódicamente para mantener las condiciones de seguridad, usabilidad de la App y acceso a nuevos productos y servicios. **UALÁ NO ASUME NINGUNA RESPONSABILIDAD POR EL FUNCIONAMIENTO DEL DISPOSITIVO Y/O EL SOFTWARE UTILIZADOS POR EL USUARIO PARA ACCEDER A LA APP, LOS CONTENIDOS Y/O LOS SERVICIOS, COMO ASÍ TAMPOCO RESPECTO DE AQUELLOS RELACIONADOS Y/U OCASIONADOS POR TERCEROS PRESTADORES DE SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET, TELEFONÍA CELULAR Y/U CUALQUIER OTRO SERVICIO OTORGADO POR PERSONAS DISTINTAS A UALÁ. EN NINGÚN CASO UALÁ SERÁ RESPONSABLE DE CUALQUIER DAÑO**

INCLUYENDO, PERO SIN LIMITACIÓN, DAÑOS DIRECTOS Y/O INDIRECTOS, LUCRO CESANTE Y/O PÉRDIDA DE CHANCE QUE RESULTEN DEL USO Y/O DE LA IMPOSIBILIDAD DE USO DE LA APP, DE LOS SERVICIOS O DE LOS CONTENIDOS, SIN PERJUICIO DE QUE UALÁ HAYA SIDO ADVERTIDO SOBRE LA POSIBILIDAD DE TALES DAÑOS. 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 USUARIOS, ASÍ COMO DE LOS CONTENIDOS Y SERVICIOS OFRECIDOS A TRAVÉS DE LA APP.

15. POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

La política de tratamiento de datos personales estará publicada permanentemente en www.uala.com.co para su consulta.

16. VÍNCULOS A SITIOS DE TERCEROS

La App puede contener vínculos a sitios web y/o aplicaciones de terceros (en adelante, los “Sitios de Terceros”). Ualá no respalda ni garantiza los contenidos de estos Sitios de Terceros. Ualá no es responsable del contenido de los Sitios Terceros y no hace ninguna afirmación relativa al contenido y/o exactitud en estos Sitios de Terceros. Si Usted decide acceder a Sitios de Terceros, lo hace a su propio riesgo.

17. COSTO DE LOS SERVICIOS

Los costos y/o comisiones asociadas a las Cuentas Ualá se encuentran publicados en www.uala.com.co, cualquier modificación será notificada al Usuario con anterioridad dentro del plazo legal correspondiente, de conformidad con los términos del Reglamento publicado en www.uala.com.co. Los costos y/o comisiones mencionadas con anterioridad no incluyen los costos que aplican las empresas de telefonía celular por los servicios de transmisión de datos los cuales serán asumidos directamente por el Usuario.

18. MODIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS

Ualá se reserva el derecho a adicionar, modificar, restringir y/o suprimir todos o cualquiera de los Servicios brindados a través de la App, 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 Usuario. No obstante, Ualá informará al Usuario en caso de presentarse alguno de los eventos descritos en la presente sección a través de notificación push en la App y/o vía mail.

19. MODIFICACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES



Ualá podrá modificar en cualquier momento estos Términos y Condiciones notificando previamente los cambios al Usuario vía mail y/o notificación push en la App y publicando una versión actualizada de dichos Términos y Condiciones en el sitio web www.uala.com.co con expresión de la fecha de la última modificación. Todos los términos modificados entrarán en vigor en la fecha indicada en la notificación.

20. CESIÓN O USO COMERCIAL NO AUTORIZADO

El Usuario acepta no ceder, bajo ningún título, sus derechos u obligaciones bajo el presente Acuerdo. El Usuario también acepta que no realizará algún uso comercial no autorizado de la App, de los Servicios o de los Contenidos. Asimismo, el Usuario se compromete a utilizar la App, el Contenido y los Servicios diligentemente y de conformidad con la ley aplicable y vigente y con este Acuerdo. Ualá se reserva el derecho, a su exclusivo criterio, de emplear todos los medios legales a su alcance en caso de que el Usuario infrinja cualquiera de estos Términos y Condiciones.

21. DOMICILIO. LEY APLICABLE. COMPETENCIA.

Estos Términos y Condiciones se rigen por las leyes de la República de Colombia. Toda acción derivada de estos Términos y Condiciones o del uso de la App deberá someterse exclusivamente a la jurisdicción de la República de Colombia, renunciando las partes a cualquier otro fuero o jurisdicción que pudiera corresponder. En caso de declararse la nulidad de alguna de las cláusulas de este Acuerdo, tal nulidad no afectará a la validez de las restantes, las cuales mantendrán su plena vigencia y efecto. La dirección de notificación judicial de Ualá será aquella registrada en el registro mercantil de la Cámara de Comercio de Bogotá.

Versión	Fecha de Publicación	Descripción del Cambio
1	27 de enero de 2022	Lanzamiento de los términos y condiciones la aplicación móvil Ualá en Colombia
2	17 de abril de 2025	Actualización de los términos y condiciones la aplicación móvil Ualá en Colombia

