

BOLETÍN DE ACTUALIZACIÓN CONTRATO COMERCIAL DE AFILIACIÓN

Abril 22 de 2022.

www.redeban.com



Redeapp



Redeban Multicolor S.A. DIRECCIÓN GENERAL Y REGIONAL BOGOTÁ SUR: Cra 20 No. 33 - 15. Tel: 3077110
REGIONAL BOGOTÁ NORTE: C.C. Bulevar Local 1 - 64 y 1 - 65 Tel: 3077110 - REGIONAL MEDELLÍN: Unicentro Oficina 417. Tel: 355 6000
MEDELLÍN CIUDAD DEL RÍO: Ciudad del Río Local 20 - 104. Tel: 355 6000 - REGIONAL CALI: Avenida Estación 5N - 45. Tel: 653 0050
REGIONAL BARRANQUILLA: C.E. Buenavista Oficina 7A2. Tel: 396 6100

Fecha efectiva de aplicación

Quince (15) días hábiles después de su fecha de publicación.

Nuevas secciones o numerales incorporadas / secciones o numerales actualizadas, modificadas o eliminadas

Se modifican los **Anexos 1 y 5, y la Sección IV** del Contrato de Afiliación.

No se modifica ninguna otra sección o Anexo del Contrato de Afiliación.

Interpretación

Para efectos exclusivos de interpretación de este Boletín, los términos que se incluyen con letra inicial en mayúscula en este documento, salvo expresamente definidos en el Boletín, tendrán el significado que se les asigna en el Contrato de Afiliación, sus Anexos, Reglamentos, y especialmente en la Sección IV del Contrato de Afiliación (Glosario).

Los términos que denoten el singular también incluyen el plural y viceversa, siempre y cuando el contexto así lo requiera. Los términos que no estén expresamente definidos se entenderán en el sentido que les atribuya el lenguaje técnico correspondiente o, en su defecto, en su sentido natural y obvio, según el uso general de los mismos.

Preguntas

Cualquier AFILIADO con preguntas o inquietudes respecto de este Boletín, podrá comunicarse al Centro de Atención a Clientes de REDEBAN a las siguientes líneas: Bogotá: 601 332 32 00 - 601 332 25 00 - 601 560 04 70 Línea Nacional: 01 8000 912 912 - 01 8000 912 363.

ADVERTENCIA

SE CONSIDERA INDISPENSABLE LA LECTURA ÍNTEGRA DEL BOLETÍN POR PARTE DEL AFILIADO CON EL PROPÓSITO QUE PUEDA EVALUAR ADECUADAMENTE EL IMPACTO DEL CAMBIO INTRODUCIDO, SUS EFECTOS Y LA CONVENIENCIA DE ADQUIRIR EL PRODUCTO Y/O SERVICIO OFRECIDO POR REDEBAN O PARTICIPAR, DE SER EL CASO, DEL PROGRAMA DE REDEBAN.

ESTE BOLETÍN CONSTITUYE UNA NOTIFICACIÓN VÁLIDA Y CONTRACTUALMENTE PERMITIDA DE UN CAMBIO INTRODUCIDO POR REDEBAN AL CONTRATO DE AFILIACIÓN, SUS ANEXOS Y/O REGLAMENTOS, Y EN ESE SENTIDO, EL AFILIADO DECLARA CONOCER Y ACEPTAR QUE LA MISMA SERÁ VINCULANTE EN SU RELACIÓN COMERCIAL Y JURÍDICA CON REDEBAN DESDE LA FECHA EFECTIVA DE APLICACIÓN.

SE LE RECUERDA QUE, EN TODO MOMENTO, USTED COMO AFILIADO, PODRÁ EJERCER LOS DERECHOS QUE LE CORRESPONDEN BAJO EL CONTRATO DE AFILIACIÓN A REDEBAN.

www.redeban.com



Redeapp



Redeban Multicolor S.A. DIRECCIÓN GENERAL Y REGIONAL BOGOTÁ SUR: Cra 20 No. 33 - 15. Tel: 3077110
REGIONAL BOGOTÁ NORTE: C.C. Bulevar Local 1 - 64 y 1 - 65 Tel: 3077110 - REGIONAL MEDELLÍN: Unicentro Oficina 417. Tel: 355 6000
MEDELLÍN CIUDAD DEL RÍO: Ciudad del Río Local 20 - 104. Tel: 355 6000 - REGIONAL CALI: Avenida Estación 5N - 45. Tel: 653 0050
REGIONAL BARRANQUILLA: C.E. Buenavista Oficina 7A2. Tel: 396 6100

Modificaciones introducidas

Documento marco	Contrato de Afiliación
¿Cuál documento o anexo se modifica?	Anexo 1.
Secciones / numerales modificados	Integral.

----- Inicio del texto de las secciones / numerales modificados -----

Anexo 1 – Canales de Acceso de Redeban

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

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

1.1. Canales de Acceso Físicos

1.1.1. Equipos

1.1.1.1. Condiciones Generales.

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

1.1.1.1.1. El Equipo y Bienes Complementarios que reciba el AFILIADO por parte de REDEBAN, para la prestación de los Productos y/o Servicios, cuando ello sea aplicable a cada uno, será recibido a título de Comodato Precario, lo cual significa que su entrega no confiere título alguno de propiedad sobre dichos bienes a favor suyo, y que podrán ser reclamados en cualquier tiempo por REDEBAN.

- 1.1.1.1.2. La entrega o devolución de los Equipos y Bienes Complementarios se realizará mediante la suscripción de un documento escrito, que podrá ser un acta, formato de instalación o formato de entrega, según defina REDEBAN (el "Formato"), el cual se entenderá aceptado por el AFILIADO al momento de ser firmado o refrendado por el dependiente del AFILIADO que se encuentre en dicho momento presente en el domicilio de entrega. Algunos Bienes Complementarios por su naturaleza serán fungibles, como la papelería y rollos de impresión de los Equipos, razón por la cual, se entiende que el AFILIADO con el uso de los Equipos los consumirá. No obstante, en ningún momento el AFILIADO podrá hacer uso o consumo de dichos Bienes Complementarios para fines diferentes del funcionamiento de los Equipos y acceso a los Productos y/o Servicios.
- 1.1.1.1.3. En su calidad de comodatario, el AFILIADO deberá cumplir con las siguientes obligaciones:
- Mantener el Equipo entregado en comodato en el punto de venta respectivo del AFILIADO, ubicado en la dirección especificada en el Formato de dicho Equipo, bajo el recuadro correspondiente a "Ubicación".
 - Emplear las cosas que componen el Equipo únicamente de manera idónea para el uso convenido, respetando en todo momento las condiciones específicas establecidas en las licencias y cualquier otra documentación que lo acompañe.
 - Restituir, a solicitud de REDEBAN, el Equipo prestado en el mismo estado en que lo recibió, salvo los deterioros que provengan de su uso legítimo. En caso de incumplimiento por el AFILIADO de esta obligación de restitución, REDEBAN podrá reportar a las centrales de riesgos dicho incumplimiento tomando como base el valor de reposición vigente de los respectivos Equipos.
 - Pagar, pues son de su cargo, todos los impuestos, tasas, contribuciones, servicios (tales como la luz, el teléfono, el servicio de internet, entre otros) similares o complementarios, directos o indirectos que graven a, o cause, el Equipo.

- e. Cumplir todas las leyes, ordenanzas, acuerdos, reglamentos y demás disposiciones que rijan o se expidan para regular la instalación y uso del Equipo, y la actividad a la cual se destina.
- f. Conservar en buen estado de funcionamiento, presentación y limpieza el Equipo.
- g. Reportar prontamente a REDEBAN la presencia de fallas en el Equipo, y abstenerse de permitir que terceros distintos a REDEBAN, o personas autorizadas por esta, presten servicios de mantenimiento y reparación sobre el Equipo, o cualquier situación que pueda afectarlos, en especial frente al cableado estructurado de formar parte de los Equipos entregados por REDEBAN.
- h. Promover oportunamente las acciones pertinentes para evitar o suprimir cualquier acto perturbatorio de la posesión o dominio que ejerce REDEBAN sobre el Equipo.
- i. Abstenerse de hacer alteraciones o modificaciones técnicas o de cualquier otra clase al Equipo.
- j. Abstenerse de cambiar, sin previa autorización expresa y por escrito de REDEBAN, la ubicación de cualquiera de los bienes dados en comodato que conforman el Equipo o permitir que otros lo hagan o perturben la posesión o dominio de REDEBAN sobre ellos.
- k. Abstenerse de transferir a terceros o permitirles acceder al uso del Equipo prestado, en consecuencia, el AFILIADO no podrá prestar, subutilizar, o de cualquier otra forma disponer de los Equipos.
- l. Indemnizar a REDEBAN por pérdida del Equipo, cancelando el valor de reposición vigente, teniéndose en cuenta el período de vida útil del mismo, y presentando copia del denuncia correspondiente por pérdida o robo, ante la autoridad competente.
- m. Indemnizar a REDEBAN por todo deterioro que no provenga del uso legítimo del Equipo, y si ese deterioro es tal que ya no sea susceptible de emplearse en su uso ordinario, REDEBAN podrá exigir el valor de

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

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

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

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

- a. Inspeccionar por medio de sus funcionarios el Equipo.
- b. Prestar exclusivamente el servicio de mantenimiento y reparación del Equipo.
- c. En caso de requerirse para efectos de la reparación y mantenimiento del Equipo, el retiro del mismo del punto de venta respectivo del AFILIADO, con la facultad de instalar de manera provisional otro Equipo con el propósito de mantener el normal desarrollo de las operaciones del AFILIADO. En caso de entregar REDEBAN un Equipo provisional al AFILIADO, este manifiesta que el mismo será recibido bajo las mismas

condiciones establecidas en este Anexo, y en especial aquellas incluidas en la presente cláusula.

- d. Reemplazar el Equipo, o cualquiera de sus partes, en caso de considerarlo conveniente por motivos de funcionamiento, de carácter técnico, operacional, comercial o similares, sujeto a la suscripción de los correspondientes Formatos y cumplimiento de las condiciones para la entrega del nuevo Equipo definidas por REDEBAN.

1.1.1.1.6. REDEBAN no fabrica el Equipo ni los Equipos Móviles que facilita en comodato, en consecuencia, el AFILIADO estará obligado a informar a REDEBAN los problemas que se presenten con los mismos, con el fin de que REDEBAN pueda ejercer ante el fabricante el derecho del que es titular como propietario de los Equipos y como distribuidor de los Equipos Móviles. En todo caso, con el fin que se proceda al arreglo y/o reemplazo del Equipo defectuoso es necesario que el AFILIADO demuestre el buen uso del Equipo. Así mismo, el AFILIADO declara que con sumo cuidado examinó la calidad y condición de los mismos y los encontró conformes con el uso a que se destinan. En el evento de poseer Equipos Móviles, el AFILIADO, según corresponda, podrá tener derecho a las garantías indicadas en el Anexo 4 del presente Contrato de Afiliación.

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

1.1.1.1.8. **Volumen Mínimo Transaccional.** El AFILIADO reconoce que la disponibilidad de la infraestructura y plataforma tecnológica que soporta la realización, el procesamiento y autorización de Transacciones a través de los Equipos y Equipos Móviles que REDEBAN pondrá a su disposición, para aquellos Productos y/o Servicios a los que les aplique, implica un costo para REDEBAN (en adelante el "Costo de la Disponibilidad Tecnológica"), el cual se entenderá cubierto siempre y cuando el número de Transacciones que el AFILIADO realice en el período mensual respectivo, no sea inferior al número de Transacciones establecido en el **Anexo 3 (Volumen Mínimo Transaccional)**, en adelante el "Número de Transacciones Mínimo" o "**NTM**". De no llegar el AFILIADO al NTM en el respectivo período mensual, este deberá cancelar a favor de REDEBAN el Costo de la Disponibilidad Tecnológica correspondiente al período mensual donde no cumplió con el NTM, aplicable para el Equipo o Equipo Móvil, según corresponda, conforme se indica en el Anexo 3, y para lo cual acepta que dicho

valor sea debitado de la Cuenta de Depósito. El Costo de la Disponibilidad Tecnológica será calculado y equivalente al promedio de Transacciones realizadas bajo el NIT respectivo de cada AFILIADO sobre el número de Equipos que tenga instalados. El AFILIADO declara conocer y aceptar que la inactividad continúa del uso de los Equipos y/o Equipos Móviles, consistente en la no realización de Transacciones en los mismos durante un período de seis (6) meses continuos (el "Evento de Inactividad"), facultará a REDEBAN para realizar el bloqueo de los Equipos de manera inmediata, comunicando tal situación a través del Procedimiento Particular de Notificación previsto en la Cláusula Vigésima del Contrato de Afiliación.

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

- 1.1.1.1.9. Abstenerse de manipular o que sea manipulado por terceros, el (los) Equipo(s) que le ha (han) sido asignado(s) por REDEBAN. En todo caso, siempre que el (los) Equipo(s) tenga(n) que ser revisado(s) (lo cual únicamente podrá ser realizado por personal autorizado de REDEBAN), el AFILIADO aceptará las visitas y deberá identificar previamente a las personas que se presenten para este fin, verificando telefónicamente con REDEBAN su identidad.
- 1.1.1.1.10. En el evento que el AFILIADO, funja como Agregador en los términos del Decreto 2555 de 2010, deberá garantizar a REDEBAN el cumplimiento de los términos y condiciones del contrato correspondiente celebrado con la Entidad Adquirente y las reglas de las Franquicias, y el documento correspondiente que aplique con REDEBAN para el Servicio del Afiliado efectivamente prestado (el "Contrato Complementario").
- 1.1.1.1.11. Dado que un incumplimiento del Numeral 1.1.1.1.10. anterior y en especial, de las obligaciones en cabeza del AFILIADO bajo el Contrato de Afiliación, los Reglamentos, los Contratos Complementarios o de sus obligaciones en la prestación de los Servicios del Afiliado, puede ocasionar o generar afectaciones de diversa naturaleza y alcance a los partícipes del Sistema Redeban (incluido REDEBAN) o afectar la integridad del Sistema Redeban, REDEBAN se reserva el derecho y la facultad exclusiva, y así lo declara conocer, aceptar y comprender el AFILIADO existe dicho derecho o facultad en cabeza de REDEBAN, emanada de su condición de entidad administradora del Sistema Redeban, en los términos del Decreto 2555 de 2010, y demás normas que lo

modifiquen, adicionen, complementen o reglamenten, para adoptar todas aquellas medidas tendientes o conducentes para mitigar, eliminar, prevenir o impedir la materialización de cualquier riesgo, adverso o negativo, actual o potencial, que afecte al Sistema Redeban o que lo pueda afectar, entre las cuales se encuentran, pero sin limitarse, las siguientes: (a) la suspensión temporal o definitiva, total o parcial, de los Productos y/o Servicios bajo el Contrato de Afiliación, (b) la suspensión temporal o definitiva, total o parcial, de la habilitación para la realización de Ventas en Ambientes Presentes y No Presentes, (c) el bloqueo preventivo, total o parcial, del Identificador de Comercio del AFILIADO para la realización de cualquier tipo de Transacción (sean Ventas en Ambientes Presentes y no Presentes), (d) la solicitud de garantías a favor de REDEBAN para continuar con la prestación de Productos y/o Servicios bajo el Contrato de Afiliación y los Reglamentos, y (e) la desafiliación inmediata del AFILIADO en los términos de la Cláusula Octava del Contrato de Afiliación. El AFILIADO deberá indemnizar plenamente a REDEBAN y los partícipes del Sistema Redeban afectados como consecuencia del incumplimiento de estas disposiciones, y, en consecuencia, deberá resarcir o reembolsar todas aquellas sumas de dinero, compensaciones, sanciones o cualquier otra obligación pecuniaria que en virtud de dicho incumplimiento REDEBAN o los partícipes del Sistema Redeban asuman frente a las Franquicias, terceros o las autoridades competentes.

- 1.1.1.1.12. Para efectos del Numeral 1.1.1.1.11. anterior y el Contrato de Afiliación, sus Anexos y Reglamentos se entenderá como el "Sistema Redeban", el Sistema de Pago administrado por REDEBAN en la República de Colombia, en su calidad de entidad administradora de un sistema de pago de bajo valor, en los términos del Decreto 2555 de 2010, y demás normas que lo modifiquen, adicionen, complementen o reglamenten, o que sean concordantes o aplicables.

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

1.1.2. Equipos Móviles.

1.1.2.1. Minidatáfonos.

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

- 1.1.2.1.1. Cumplir con todas aquellas obligaciones previstas en la Sección 1.1.1. de este Anexo 1 que sean aplicables a los Minidatáfonos, salvo por aquellas que REDEBAN haya excluido expresamente.
- 1.1.2.1.2. Salvo por los literales a) y j) del Numeral 1.1.1.1.3. de este Anexo 1, cumplir en su integridad con las demás obligaciones previstas en los literales del Numeral 1.1.1.1.3.
- 1.1.2.1.3. Los Minidatáfonos **NO** podrán ser utilizados por fuera de la República de Colombia.
- 1.1.2.1.4. Para que los Minidatáfonos puedan operar, el AFILIADO deberá poseer o contar con un Dispositivo Inteligente. El AFILIADO declara conocer y aceptar que el Dispositivo Inteligente implica una serie de gastos, entre los cuales se incluye la activación y contratación de un plan de datos y la adquisición de una simcard de un operador de telefonía celular o un prestador de servicios de telecomunicaciones debidamente autorizado para operar en Colombia. Las condiciones del plan de datos requerido para el funcionamiento del Dispositivo Inteligente serán establecidas directamente por el operador de telefonía celular o el prestador de servicios de telecomunicaciones y en ningún caso por REDEBAN. El AFILIADO declara conocer y aceptar que cada transacción realizada mediante un Minidatáfono ocupa al menos 1.5 Kbyte de su plan de datos. En ningún momento, REDEBAN garantizará la efectiva prestación de los servicios de telecomunicaciones, en especial de la comunicación del Dispositivo Inteligente con la red de internet del operador, por cuanto dicha conexión y servicios son prestados y garantizados directamente por el operador de telefonía celular o prestador de servicios de telecomunicaciones debidamente autorizado para operar en Colombia en los términos de los contratos suscritos con el AFILIADO.

- 1.1.2.1.5. Solicitar el Minidatáfono directamente de REDEBAN o de los terceros autorizados para su entrega. El AFILIADO declara conocer y aceptar que obtener un Minidatáfono implica una serie de responsabilidades relacionadas con el uso adecuado del mismo en la realización de Transacciones y con el cuidado del mismo, toda vez que el Minidatáfono se entrega a título de comodato precario por parte de REDEBAN. El AFILIADO seguirá estrictamente las instrucciones entregadas por REDEBAN para el uso del Equipo Móvil.
- 1.1.2.1.6. Adquirir, descargar e instalar en el Dispositivo Inteligente el aplicativo necesario para la realización de las Transacciones de la página web indicada por REDEBAN y siguiendo estrictamente las instrucciones informadas por éste. El Minidatáfono funcionará únicamente con conexión a internet, sea mediante la conexión bajo un plan de datos o mediante conexión *wi-fi*.
- 1.1.2.1.7. Cumplir con los volúmenes mínimos transaccionales y/o de ventas en los términos del Numeral 1.1.1.1.8. de este Anexo 1, o en su defecto, este deberá cancelar a favor de REDEBAN el Costo de la Disponibilidad Tecnológica correspondiente al período mensual donde no cumplió con el NTM, aplicable para los Minidatáfonos, conforme se indica en el **Anexo 3** (*Volumen Mínimo Transaccional*), y para lo cual acepta que dicho valor sea debitado de la Cuenta de Depósito. El Costo de la Disponibilidad Tecnológica será calculado y equivalente al promedio de Transacciones realizadas bajo el NIT respectivo de cada AFILIADO sobre el número de Minidatáfonos que tenga instalados.
- 1.1.2.1.8. Sin perjuicio del cobro previsto en el Numeral 1.1.2.1.7 anterior, pagar a REDEBAN las tarifas que se encuentran establecidas en la página web de REDEBAN, por concepto de (i) la afiliación y habilitación de una Licencia por cada Dispositivo Inteligente que posea el AFILIADO, bien sea nueva o adicional; (ii) la reactivación de una Licencia de presentarse uno de los eventos previstos en los Numerales 1.1.2.1.10. y 1.1.2.1.11. siguientes, y cumplirse las condiciones allí previstas para dicho cobro; y/o (iii) el valor de reposición de los Minidatáfonos, de presentarse uno de los eventos previstos en los Numerales 1.1.2.1.10. y 1.1.2.1.11. siguientes, y cumplirse las condiciones allí previstas para el cobro de reposición del Minidatáfono. El AFILIADO declara conocer y aceptar que el cobro de los anteriores valores se realizará mediante el débito de su Cuenta de Depósito aplicando el procedimiento de Ajuste General previsto en el Anexo 3 del Contrato de Afiliación. En el evento que REDEBAN no pueda realizar los correspondientes cobros, y si los mismos no son realizados por el AFILIADO dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha establecida por

REDEBAN en su página web e informada al AFILIADO, REDEBAN procederá a suspender el procesamiento y realización de Transacciones utilizando el Minidatáfono. Se entiende como "Licencia" la aplicación tecnológica que permite el procesamiento de Transacciones mediante el uso del Minidatáfono y la conexión entre un Dispositivo Inteligente y los Equipos Móviles.

- 1.1.2.1.9. En el evento que el AFILIADO desee cambiar de Dispositivo Inteligente, debe comunicarle inmediatamente a REDEBAN dicha novedad, con el fin de seguir usando la misma Licencia y no se le genere un costo adicional por la misma.
- 1.1.2.1.10. En caso de robo o pérdida del Minidatáfono, se debe realizar el reporte inmediatamente a REDEBAN para efectos de deshabilitarlo y cancelar la licencia asignada. El AFILIADO deberá presentar la denuncia ante la Fiscalía o autoridad competente para la asignación de un nuevo Minidatáfono; la reasignación y habilitación de la Licencia se dará sin costo para el AFILIADO, siempre y cuando el reporte se efectúe en el mes calendario siguiente a la fecha del robo, de lo contrario, deberá realizar el pago de la activación del servicio a las tarifas vigentes de REDEBAN. En caso de que no se presente la denuncia por parte del AFILIADO, deberá asumir el costo integral, a su valor comercial e informado y reportado por REDEBAN, del Minidatáfono. El AFILIADO será responsable de todos los fraudes que se ocasionen como consecuencia del robo del Minidatáfono.
- 1.1.2.1.11. En caso de robo o pérdida del Dispositivo Inteligente, se debe realizar el reporte inmediatamente a REDEBAN para efectos de deshabilitar la Licencia. La reasignación y habilitación de la Licencia se dará sin costo para el AFILIADO, siempre y cuando el reporte se efectúe en el mes calendario siguiente a la fecha del robo, de lo contrario, deberá realizar el pago de la activación del servicio a las tarifas vigentes de REDEBAN. El AFILIADO será responsable de todos los fraudes que se ocasionen como consecuencia del robo del Dispositivo Inteligente.
- 1.1.2.1.12. El AFILIADO tendrá derecho a usar el aplicativo del Minidatáfono que permite realizar las Transacciones y ventas objeto del presente Anexo, entendiéndose que la licencia de uso de estos programas se mantendrá vigente hasta que: (i) el AFILIADO tenga legítimamente bajo su tenencia y/o posesión un Minidatáfono, y/o (ii) por alguna de las causales establecidas en el Contrato de Afiliación, incluidos sus Anexos (en especial este Anexo 1) y/o en los Reglamentos, REDEBAN suspenda o deje de prestar los Productos y/o Servicios. En ambos

eventos, REDEBAN se reserva el derecho de realizar el reporte a las centrales de riesgo e información financiera, en los términos de las autorizaciones establecidas bajo el Contrato de Afiliación y adoptar las acciones legales pertinentes, para el caso en que el AFILIADO no devuelva, para la modalidad en comodato, los Minidatáfonos que le han sido asignados y los continúe usando. El AFILIADO deberá cumplir los términos y condiciones de uso del aplicativo y del Minidatáfono, y en especial, deberá proteger y respetar todos los derechos de propiedad intelectual que se deriven de la misma, de lo contrario, el uso indebido de los Minidatáfonos, o para fines no autorizados por REDEBAN, facultará a REDEBAN para cancelar la licencia de uso o aplicativo adquirido por el AFILIADO, suspendiendo la posibilidad de realizar transacciones a través del Minidatáfono, sin perjuicio de las demás acciones legales en cabeza de REDEBAN. Adicionalmente, en esta situación, y bajo la modalidad de comodato, inmediatamente estará obligado el AFILIADO a devolver los Minidatáfonos, en perfectas condiciones y funcionando normalmente.

- 1.1.2.1.13. Cumplir con los términos y condiciones de los contratos de licencia de software de los proveedores de tecnología que soportan las Transacciones en los Minidatáfonos, para lo cual mantendrá a REDEBAN indemne de cualquier reclamo derivado por el incumplimiento del AFILIADO a dichos términos. Dichos términos serán informados oportunamente por REDEBAN al AFILIADO, o pudiendo estar incorporados dentro del software del aplicativo correspondiente.
- 1.1.2.1.14. El AFILIADO declara que con sumo cuidado examinó la calidad y condición de los Minidatáfono y los encontró conformes con el uso a que se destinan.

IMPORTANTE: Régimen Venta Minidatáfonos. Cuando el AFILIADO haya adquirido un Minidatáfono con anterioridad a la entrada en vigencia de este Contrato de Afiliación, o lo adquiera en esta modalidad una vez afiliado a REDEBAN, declara conocer y aceptar que en el uso de dicho dispositivo deberá cumplir con las obligaciones previstas en los Numerales 1.1.1.1.10, 1.1.1.1.11, 1.1.1.1.12, 1.1.2.1.3, 1.1.2.1.4, 1.1.2.1.6, 1.1.2.1.9, 1.1.2.1.11, 1.1.2.1.12, 1.1.2.1.13, y 1.1.2.1.14 anteriores. En caso de robo de su Minidatáfono, se debe realizar el reporte inmediatamente a REDEBAN para efectos de deshabilitarlo y cancelar la licencia asignada. El AFILIADO deberá, por su cuenta, adoptar las acciones legales y denuncias correspondientes ante la Fiscalía o autoridades competentes, y deberá, para efectos de que se puedan continuar prestando los Servicios: (i) adquirir por su cuenta un nuevo Minidatáfono, a los precios establecidos en el momento de robo o pérdida, directamente de REDEBAN o los terceros autorizados para su comercialización, o (ii) solicitar bajo la figura de comodato precario un Minidatáfono, sujetándose en ese evento específico a los términos y condiciones previstos en esta Sección 1.1.2.1. Si el AFILIADO

realizó el reporte a las autoridades competentes, dentro del mes calendario siguiente a la fecha de robo, no deberá realizar el pago de la activación del servicio; de lo contrario, deberá realizar el pago de la activación del servicio a las tarifas vigentes de REDEBAN para la reasignación y habilitación de una nueva Licencia. El AFILIADO será responsable de todos los fraudes que se ocasionen como consecuencia del robo del Minidatáfono. Bajo esta modalidad el AFILIADO deberá pagar las tarifas previstas en el Numeral 1.1.2.1.8 anterior, exceptuando el cobro previsto en el Numeral 1.1.2.1.7.

1.2. Canales de Acceso Virtuales o Digitales

1.2.1. Aplicaciones Tecnológicas.

1.2.1.1. Condiciones y Obligaciones Generales del AFILIADO.

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

- 1.2.1.1.1. Cumplir en todo momento con las Condiciones de Seguridad y Requisitos generales para la realización de Transacciones en los Canales de Acceso definidas en el Anexo 4, y que se definan en cada Reglamento aplicable para cada Producto y/o Servicio.
- 1.2.1.1.2. Obtener de REDEBAN, como condición precedente para la habilitación de los Canales de Acceso Virtuales o Digitales, el código de autorización correspondiente, el cual permitirá la realización de Transacciones (según se define este término en el Anexo 4 del Contrato de Afiliación) en Canales de Acceso Virtuales o Digitales y Ventas en Ambientes No Presentes.
- 1.2.1.1.3. Velar por la seguridad de todas las Transacciones que se realicen en Canales de Acceso Virtuales o Digitales.
- 1.2.1.1.4. Responder ante REDEBAN, por las Transacciones efectuadas por sus agencias o terceros admitidos por el AFILIADO para procesar Transacciones en su nombre, o cuando, en su calidad de Facilitador de Pagos o cualquier otro título, procese Transacciones en nombre de terceros. El AFILIADO se abstendrá en todo momento de facilitar a otros AFILIADOS las Aplicaciones Tecnológicas que le sean puestas a su disposición o habilitadas por REDEBAN, salvo que exista una previa autorización por parte de REDEBAN, o la misma se adelante en virtud

de la prestación de los Servicios de Agregador o Gateway. El AFILIADO deberá garantizar que toda agencia o tercero cumplan con los requisitos de certificación o habilitación tecnológica requeridos por REDEBAN o demás entidades miembros o partícipes del sistema de pago de REDEBAN. Para efectos de dar cumplimiento a esta obligación, el AFILIADO reconoce que es fundamental que todo agente o tercero, incluidas entidades contratadas para el almacenamiento de información o datos y proveedores de software, aceptan y autoricen expresamente que: (i) se comprometen de manera plena e incondicional al enrutamiento (entrega de información) o almacenamiento de Información Sensible, o de cualquier otro tipo de información, a nombre del AFILIADO, independientemente del modo o duración de dichas actividades, y (ii) asegurarse que el proveedor o tercero cumpla en su integridad el Contrato de Afiliación y las regulaciones que gobiernen la seguridad de la información de los Clientes (tarjetahabientes), la protección de datos personales y habeas data, y demás regulaciones en materia de estándares de la industria de pagos.

1.2.1.1.5. Cuando el AFILIADO utilice el servicio de terceros o de otros AFILIADOS, para el procesamiento parcial o total de Transacciones hacia REDEBAN, la responsabilidad de cada operación será solidaria entre los AFILIADOS, o entre el AFILIADO y el tercero.

1.2.1.1.6. En el evento que el AFILIADO habilitado para utilizar Canales de Acceso Virtuales o Digitales y la realización de Ventas en Ambientes No Presentes, decida ofrecer servicios de manera directa a otros comercios AFILIADOS o terceros, haciendo uso de la habilitación y conexión al Sistema Redeban, o de los Equipos puestos a su disposición (los "Servicios del Afiliado"), y sin perjuicio del cumplimiento de todas las obligaciones emanadas de este Contrato de Afiliación y sus Reglamentos y todas aquellas disposiciones, revisiones, procesos o demás procedimientos que establezca REDEBAN y los demás partícipes del Sistema Redeban y, en especial, la Entidad Adquirente del AFILIADO, como condición precedente para prestar los Servicios del Afiliado, o para continuar prestándolos, deberá tener vigente un contrato o autorización expresa de su Entidad Adquirente, y según aplique, suscribir con REDEBAN un Contrato Complementario. Los Servicios del Afiliado incluyen, pero podrán incluir en el futuro cualquier otro Servicio del Afiliado identificado por REDEBAN o desarrollado por el AFILIADO o REDEBAN, los siguientes servicios:

1.2.1.1.6.1. El Servicio de Agregador.

1.2.1.1.6.2. El servicio de gateway (el "Servicio de Gateway"), que permite al AFILIADO procesar Transacciones en Ambientes No Presentes originadas o realizadas en otros comercios AFILIADOS.

1.2.1.1.7. El incumplimiento específico del Numeral 1.2.1.1.6. anterior, facultará a REDEBAN para adoptar las medidas y acciones especiales previstas en el Numeral 1.1.1.1.11. de este Anexo 1.

1.2.1.1.8. Dentro de las Transacciones que se realizan en un Ambiente No Presente, se pueden realizar, entre otras, bajo las modalidades de Redeban eCommerce que se describen en el **Anexo 5**.

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

1.2.1.2.1. *Redeban eCommerce.*

Redeban eCommerce es una plataforma para realizar Transacciones en un Ambiente No Presente. Las condiciones particulares de Redeban eCommerce se establecen en el **Anexo 5** del Contrato de Afiliación.

1.2.1.2.2. *Códigos QR.*

1.2.1.2.2.1. Definición y naturaleza.

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

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

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

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

1.2.1.2.2.2. Generación de Código QR según Canal de Acceso.

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

1. **Datáfonos (Equipos):** Permite crear la información de pagos utilizando la tecnología de un Código QR Dinámico. Para Equipos con pantalla monocromática, el Código QR será impreso, y para Equipos con pantalla a color o cuya tecnología permita mostrar imágenes, el Código QR será generado en la pantalla del Equipo.
2. **APP (Datáfono Virtual):** Permite crear la información de pagos utilizando la tecnología del Código QR Dinámico a través de un aplicativo o APP para comercios, que permite generar Transacciones a través de la información ingresada por el comercio (AFILIADO). El Código QR contendrá como mínimo la información descrita en el Numeral 1.2.1.2.2.1. anterior, aunque podrá contener información adicional de productos o servicios del AFILIADO, así como aquella relacionada con descuentos.
3. **APP QR Redeban:** Permite a comercios generar Códigos QR Estáticos con gestión de impuestos, así como consulta de Transacciones y anulación de Transacción del mismo día.
4. **Canal de Acceso Virtual o Digital:** Este canal de pago se integra a la funcionalidad de generación del Código QR Dinámico para los comercios (AFILIADOS) usuarios de Redeban eCommerce.
5. **Código QR Impreso:** Canal utilizado para Códigos QR Estáticos que se encuentran impresos en el establecimiento de comercio del AFILIADO.

6. **Código QR Digital:** Canal utilizado para Códigos QR Estáticos que se encuentran digitalizados en PDF o PNG para el establecimiento de comercio del AFILIADO.

1.2.1.2.2.3. Comportamiento de la Transacción según Canal de Acceso.

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

1.2.1.2.2.4. Condiciones Específicas de Uso de los Códigos QR.

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

Las condiciones específicas de uso son las siguientes:

- 1.2.1.2.2.4.1. Cumplir con todas aquellas obligaciones previstas en la Sección 1.1.1 y 1.2.1. de este Anexo 1 que sean aplicables al Canal de Acceso Físico y/o Canal de Acceso Virtual o Digital, según corresponda, salvo por aquellas obligaciones que REDEBAN haya excluido expresamente.
- 1.2.1.2.2.4.2. Para que el Canal de Acceso Virtual o Digital denominado APP (Datáfono Virtual) pueda operar, el AFILIADO deberá poseer o contar con un Dispositivo Inteligente. El AFILIADO declara conocer y aceptar que el Dispositivo Inteligente implica incurrir en los gastos previstos en el Numeral 1.1.2.1.4. de este Anexo 1.
- 1.2.1.2.2.4.3. Según el Canal de Acceso utilizado para el uso del Código QR, sea este físico o virtual o digital, el AFILIADO podrá estar obligado a cumplir los volúmenes

mínimos transaccionales y/o de ventas en los términos del Anexo 3 o Anexo 5 del Contrato de Afiliación, según corresponda.

1.2.1.2.2.4.4. El AFILIADO declara conocer y aceptar que cuando se utilicen Billeteras Digitales, la responsabilidad del fraude será definida según el Canal de Acceso utilizado, mientras que, en todo acceso a través de una APP, las condiciones de uso y responsabilidad del fraude serán de la aplicación tecnológica utilizada por el AFILIADO.

1.2.1.2.2.5. Buenas prácticas y uso responsable del Código QR.

1.2.1.2.2.5.1. El Código QR asignado al AFILIADO es exclusivo para el negocio. El AFILIADO no debe realizar Transacciones con Código QR a favor de otros comercios (el AFILIADO). Así mismo, deberá informar a sus Clientes no entregar datos sensibles o información confidencial como claves, datos de tarjetas, usuarios de aplicaciones financieras, entre otros a terceros no autorizados.

1.2.1.2.2.5.2. El AFILIADO en todo momento deberá seguir y acatar las recomendaciones de seguridad y buenas prácticas que permitan conocer a su Cliente y mitigar fraudes por suplantación o compras no autorizadas.

1.2.1.2.2.5.3. El AFILIADO contará con Código QR estático digital para compartir en sus canales digitales, evitando compartir Códigos QR generados en línea por los Equipos de REDEBAN ya que están asociados a una compra y tienen una vigencia establecida.

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

----- Hasta aquí el texto de las secciones / numerales modificados -----

Documento marco	Contrato de Afiliación
¿Cuál documento o anexo se modifica?	Anexo 5.
Secciones / numerales modificados	Integral.

----- Inicio del texto de las secciones / numerales modificados -----

Anexo 5 – Redeban eCommerce

5.1. Definición y naturaleza.

5.1.1. Redeban eCommerce es una plataforma para realizar Transacciones en un Ambiente No Presente mediante la cual se obtiene la autorización para realizar Transacciones en línea, a través de la conexión vía Internet o mediante cualquier otro tipo de conexión -canal dedicado propio o contratado con un tercero- entre un computador personal, tabletas o servidores del usuario registrado a través de Internet con el servidor de propiedad de REDEBAN. El AFILIADO instalará según las especificaciones técnicas entregadas por REDEBAN, las diferentes modalidades de la plataforma Redeban eCommerce en su página web, aplicación para dispositivos móviles, sistema de *Call Center*, caja registradora, entre otros, para lo cual deberá identificar y dejar absoluta claridad a sus clientes que la Transacción se está realizando a través de Redeban eCommerce. En ningún momento podrá solicitarle a los tarjetahabientes o clientes, sin la autorización de uso por parte de estos, los números de tarjetas de crédito ni códigos de seguridad de la tarjeta.

5.1.2. Dentro de este programa está habilitado el modelo de operación “**Monocomercio**”, en donde el procesamiento de Transacciones en línea se realiza de manera individual para un único comercio.

5.1.3. Para utilizar cualquiera de las alternativas de la solución Redeban eCommerce, el AFILIADO deberá cumplir con los requerimientos de hardware, software y comunicación estipulados en las especificaciones técnicas definidas para este servicio. Igualmente, el AFILIADO deberá

cumplir con las condiciones de uso de los mecanismos de seguridad entregados en el desarrollo del proyecto, para el uso de la aplicación. el AFILIADO podrá utilizar una o varias de las modalidades descritas en el numeral 5.3. siguiente para la prestación de los Servicios.

5.2. Obligaciones de las Partes.

5.2.1. Obligaciones generales del AFILIADO bajo Redeban eCommerce. Son obligaciones del AFILIADO las siguientes:

- 5.2.1.1. Mantener vigente y cumplir el Contrato de Adquirencia.
- 5.2.1.2. Informar a REDEBAN el o los Identificador(es) del Comercio que estará(n) asociado(s) y habilitado(s) para el uso de Redeban eCommerce (el "ID Autorizado").
- 5.2.1.3. Pagar la tarifa de implementación y la tarifa mensual variable por los servicios prestados por REDEBAN conforme la Tabla de Tarifas que se encuentra publicada en la página web de REDEBAN.
- 5.2.1.4. Poner a disposición los recursos técnicos y humanos requeridos para cumplir con los términos y condiciones de este **Anexo 5**.
- 5.2.1.5. Informar de manera previa, y en un plazo razonable a REDEBAN, los cambios en su infraestructura, sistemas y plataforma tecnológica que pudieran afectar de manera parcial o total, la correcta prestación de los servicios por parte de REDEBAN.
- 5.2.1.6. Notificar de manera oportuna y en un plazo razonable a REDEBAN sobre fallas en su infraestructura, sistemas y plataforma tecnológica que puedan afectar la correcta prestación de los servicios por parte de REDEBAN.
- 5.2.1.7. Dar cumplimiento a las demás obligaciones establecidas en este **Anexo 5** y el Contrato de Afiliación.

5.2.2. Obligaciones específicas del AFILIADO bajo Redeban eCommerce.

Son obligaciones específicas del AFILIADO las siguientes:

- 5.2.2.1. Notificar a REDEBAN el cambio de Entidad Adquirente, con el fin de precisar la responsabilidad de las Transacciones repudiadas.
- 5.2.2.2. Autorizar sin condicionamientos la aplicación del proceso de gestión de reclamos y controversias previsto en el **Anexo 4** del Contrato de Afiliación. Con la vinculación del AFILIADO a la tecnología 3D Secure 2.0 existirá un cambio de responsabilidad por las Transacciones de desconocimiento de compra que el tarjetahabiente interponga y sean marcadas por 3D Secure 2.0 como autenticadas, de tal forma que el Emisor será el responsable de la Transacción.
- 5.2.2.3. Redeban eCommerce no asumirá ningún costo asociado a Transacciones fraudulentas o que sean objeto del reclamo por el tarjetahabiente.
- 5.2.2.4. Contar con las medidas de prevención, control y seguridad que eviten riesgos asociados a: (1) la fuga de información privilegiada (identificación y datos personales de los tarjetahabientes para todas las modalidades de Redeban eCommerce, así como el control y seguridad sobre los números de tarjeta, códigos de seguridad y fechas de vencimiento para modalidades diferentes a Redeban eCommerce - Botón de Pago y Link de Pago, y (2) a la infidelidad del personal del AFILIADO y a la vulnerabilidad de los recursos informáticos y/o logísticos utilizados, para lo cual debe contratar personal honesto e idóneo y acatar las normas y reglas informadas por REDEBAN. REDEBAN se reserva el derecho de efectuar visitas de auditoría para verificar el cumplimiento de las obligaciones a cargo del AFILIADO, para lo cual pueden contar con el apoyo de terceros, los cuales serán informados en cada visita o auditoría a realizar. Cuando se realicen estas auditorías, REDEBAN de manera previa notificará de la misma e identificará a los funcionarios o terceros debidamente autorizados de adelantarlas. Será

obligación del AFILIADO verificar y corroborar, previo a permitir el acceso del personal a sus instalaciones, que la visita fue efectivamente programada por REDEBAN y que el tercero que la podrá realizar está debidamente autorizado.

- 5.2.2.5.** Responder ante los tarjetahabientes y REDEBAN, por todas aquellas consecuencias derivadas del mal uso comprobado que hagan funcionarios del AFILIADO o personal que éste designe y que tenga a su disposición la información de los tarjetahabientes, incluyendo, proveedores de tecnología y de servicios de hosting.
- 5.2.2.6.** El AFILIADO deberá realizar, y adoptar, las medidas que bajo estándares de industria son requeridas para garantizar la seguridad de las Transacciones, y realizando sus mejores esfuerzos (diligentes y razonables) para minimizar los riesgos de las Transacciones.
- 5.2.2.7.** Poseer un sistema de gestión, control y entrega eficiente de sus productos y servicios con altos estándares de cumplimiento y seguridad, para evitar que los tarjetahabientes presenten reclamaciones.
- 5.2.2.8.** Asumir, en virtud de la legislación aplicable en materia de protección al consumidor, la responsabilidad que le sea demostrada o establezca una autoridad competente por los reclamos que presenten los tarjetahabientes en cuanto a calidad, cantidad y oportunidad en la entrega de los bienes y servicios que sean vendidos por el AFILIADO, eximiendo en todo caso a REDEBAN, sus entidades miembros y empleados, pues ésta, en su condición de medio de pago, sólo obra como intermediario tecnológico en la Transacción.
- 5.2.2.9.** Conservar, sin perjuicio de las disposiciones legales, por un término no inferior a un (1) año, los soportes de las Transacciones y en especial, aquellos relacionados con la entrega efectiva la mercancía, a efectos de que el comercio pueda dar cumplimiento a las disposiciones legales, reglamentarias y contractuales relativas al servicio.

- 5.2.2.10.** Garantizar que llevará a cabo y con la debida diligencia todos sus procedimientos internos de conocimiento de sus clientes y su negocio de tal forma que pueda identificar Transacciones que aun siendo aprobadas por Redeban eCommerce por su número y cuantía se salgan de los parámetros habituales y pudieren resultar en Transacciones fraudulentas. Lo anterior dado que, las actividades de monitoreo transaccional que realiza Redeban son obligaciones de medio y no de resultado, y en ningún caso, Redeban asume responsabilidad por la decisión adoptada por el AFILIADO frente a los clientes o dentro de su organización.
- 5.2.2.11.** Responder por las Transacciones efectuadas por sus agencias o terceros admitidos por el AFILIADO para procesar Transacciones en su nombre o cuando procese Transacciones en nombre de terceros a través de su página web. La afiliación para realizar Transacciones a través de Redeban eCommerce se extiende a las agencias que el AFILIADO autorice en forma explícita para realizar estas Transacciones en su nombre, siempre y cuando la agencia cumpla con los requisitos de certificación o habilitación tecnológica requeridos.
- 5.2.2.12.** Redeban se reserva el derecho de no tramitar las Transacciones que provengan de un outsourcing que, a su juicio, no ofrezcan las condiciones de confianza y seguridad exigidas y serán alertadas por los módulos antifraude ofrecidos, para lo cual el AFILIADO deberá enviar de manera previa un listado detallado de los mismos. En todo caso los perjuicios derivados de esta decisión serán responsabilidad exclusiva del AFILIADO, quien se compromete a indemnizar a REDEBAN, las entidades y los tarjetahabientes, por las consecuencias que se presenten como producto de la prestación de servicios de terceros que no ofrezcan las condiciones de confianza y seguridad exigidas para el procesamiento parcial o total de Transacciones hacia REDEBAN.

- 5.2.2.13.** Para el acceso a los servicios habilitados de Redeban eCommerce, REDEBAN asignará al AFILIADO uno o varios de los siguientes medios de autenticación: (i) un archivo de identificación del AFILIADO en Internet, (ii) una librería de acceso usuarios y claves, o (iii) terminales virtuales que permiten la autenticación del AFILIADO, los cuales estarán bajo exclusiva responsabilidad del AFILIADO.
- 5.2.2.14.** REDEBAN hará entrega del usuario y contraseña de identificación del AFILIADO en Internet, mediante comunicación escrita o correo electrónico a través del mecanismo seguro de entrega definido por REDEBAN. Desde el momento de la entrega de esta información al AFILIADO, ésta queda bajo la exclusiva responsabilidad y custodia del AFILIADO, quien se obliga a tomar las precauciones necesarias para no permitir que sea usado por terceros, debido a que el usuario y contraseña es de uso personal e intransferible.
- 5.2.2.15.** Notificar a la Gerencia Regional de REDEBAN, la pérdida o robo del usuario y contraseña asignada, para proceder a su bloqueo e iniciar las gestiones necesarias para su reemplazo.
- 5.2.2.16.** Mantener indemne y libre de toda responsabilidad a REDEBAN por cualquier reclamo presentado por un tercero en relación con los servicios, siempre y cuando tal reclamo provenga exclusivamente del incumplimiento e inobservancia, debidamente comprobado, de sus obligaciones emanadas del presente **Anexo 5**.

5.3. Formas de procesamiento.

5.3.1. Modalidades de Redeban eCommerce.

- 5.3.1.1. Botón de Pago:** en esta modalidad el AFILIADO podrá conectarse por medio de un servicio web propietario de REDEBAN en internet, el cual desplegará una ventana web con ambiente gráfico y solicitará la información necesaria para realizar una compra bajo las condiciones de Venta en

Ambiente No Presente. Este Servicio podrá ser integrado a la tienda virtual del AFILIADO o portal web del mismo a través de ventanas emergentes o al interior de su sitio web.

5.3.1.2. Link de Pagos: es una de las soluciones de la suite de servicios con Redeban eCommerce la cual permite que un comercio sin necesidad de contar con una tienda virtual o página web, pueda ampliar sus canales de venta por medios digitales. REDEBAN le ofrece la solución de Link de Pagos desde su aplicación WEB, donde podrá crear y compartir el link por correo o redes sociales (WhatsApp, Skype, Facebook, Instagram, Twitter, Pinterest, SMS, WhatsApp, entre otros) para que sus clientes puedan efectuar la compra de sus productos de manera inmediata, segura y lograr concretar las ventas en el momento.

5.3.2. Condición Especial de Botón de Pago. Para la modalidad de Redeban eCommerce - Botón de Pago, el AFILIADO no podrá solicitar bajo ningún motivo los números de tarjetas de crédito ni códigos de seguridad de la tarjeta. Lo anterior bajo el entendido que esta información será solicitada y deberá ser suministrada y digitada directamente por el tarjetahabiente (Cliente) en la plataforma al momento de acceder a la modalidad de Redeban eCommerce para realizar una Transacción.

5.3.3. Ventas por internet.

5.3.3.1. Condición Precedente para cada una de las modalidades de Redeban eCommerce. Como condición precedente para utilizar y acceder a cualquiera de las modalidades de Redeban eCommerce, el AFILIADO se compromete de manera irrevocable e incondicional a obtener el consentimiento del tarjetahabiente y la información mínima requerida del tarjetahabiente para el procesamiento de la Transacción.

5.3.3.2. Requisitos de Transacciones por Internet. Para realizar Transacciones por Internet, el AFILIADO deberá cumplir con los siguientes requisitos adicionales:

- 5.3.3.2.1. El sitio Web deberá proporcionar: Los datos del contacto de atención al cliente, condiciones de uso del producto o servicio, información relativa a los mismos y que sean relevantes al momento de la compra.
- 5.3.3.2.2. Proporcionar al Tarjetahabiente el comprobante de la Transacción realizada a través de Redeban eCommerce, URL (localizador uniforme de recursos) o dirección en línea deberá estar incluido en el comprobante.
- 5.3.3.2.3. El AFILIADO estará facultado para decidir si cuenta o no con un certificado digital expedido por una entidad de certificación que garantice seguridad en la Web, siendo para los efectos legales y situaciones que se puedan presentar, responsables por la falta de este certificado. Para los Servicios de procesamiento, el AFILIADO declara contar con un certificado digital.

5.3.4. Herramientas de seguridad.

- 5.3.4.1. **3DS:** Es un protocolo de mensajería en donde se habilita la autenticación del tarjetahabiente durante una compra de comercio electrónico (Venta en Ambiente no Presente), con capas de seguridad previas a la autorización para crear Transacciones más seguras. Al implementar este protocolo de seguridad, hay un cambio de responsabilidad en caso de fraude, para las Transacciones que fueron autenticadas por el Emisor, siendo dicha entidad la responsable ante una eventual materialización de dicho fraude. Para la habilitación del protocolo se debe realizar la vinculación y configuración de acuerdo con los lineamientos de la franquicia y el requerimiento técnico definido por Redeban eCommerce, y se debe contar de manera previa con el aval por parte del Adquirente del AFILIADO para la habilitación de este protocolo.

5.3.4.2. Kount: Es una herramienta de detección, protección y mitigación de fraude en tiempo real, la cual, a partir de un grupo de reglas, de acuerdo con la vertical del comercio, evalúa cada Transacción. Reduce falsos positivos y mitiga contracargos y disputas. La habilitación de la herramienta se debe realizar de acuerdo con los lineamientos y requerimientos técnico definido por Redeban eCommerce.

Es importante anotar que el uso de las herramientas de seguridad mitiga los fraudes pero no garantiza en ningún momento que no se presenten. En ese sentido, las obligaciones de REDEBAN asociadas con estas herramientas son de medio y no de resultado. El uso de estas herramientas no exonera ni exime al AFILIADO de dar cumplimiento a todas las obligaciones asociadas con el uso de Redeban eCommerce.

5.4. Facturación.

5.4.1. Forma de pago. Todos los valores generados con ocasión del uso de Redeban eCommerce serán cobrados de manera mensual. El AFILIADO con la vinculación a Redeban eCommerce autoriza a REDEBAN a realizar el débito automático de los valores correspondientes directamente de la Cuenta de Depósito registrada y asociada con el ID Autorizado (el "Proceso de Cobro").

5.4.2. Proceso de Facturación. De manera previa a la aplicación del Proceso de Cobro, las Partes acuerdan se dará cumplimiento al siguiente proceso de facturación (el "Proceso de Facturación"):

5.4.2.1. REDEBAN presentará la respectiva factura al AFILIADO, dentro de los (10) diez primeros días calendario del mes siguiente al facturado.

5.4.2.2. El AFILIADO dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la recepción de la factura, deberá revisarla y en caso de encontrar alguna inconsistencia, deberá comunicarlo por escrito a REDEBAN, precisando los motivos de inconformidad. Las Partes acuerdan que, vencido el término establecido en el

presente numeral, sin que el AFILIADO haya notificado por escrito alguna inconformidad, se entenderá que acepta en su totalidad la factura presentada. En caso de encontrarse posteriormente inconsistencia, la misma, una vez aceptada y conciliada por las Partes se ajustará en facturación posterior.

5.4.2.3. En caso de presentarse alguna inconsistencia; dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la presentación del escrito de objeción por parte del AFILIADO a REDEBAN, las Partes deberán reunirse para solucionar, aclarar y conciliar la inconsistencia respecto del valor facturado, dejándose constancia por escrito de la conciliación correspondiente, que incluirá la solución.

5.4.2.4. En el evento que el AFILIADO no presente ninguna objeción dentro del plazo previsto en el subnumeral 5.4.2.1, el AFILIADO autoriza se aplique el Proceso de Cobro.

5.4.3. Cambios y novedades Cuenta de Depósito. El AFILIADO deberá notificar oportunamente a REDEBAN, y con no menos de diez (10) días hábiles a cualquier período de facturación, todo cambio y/o novedad en la Cuenta de Depósito registrada y asociada con el ID Autorizado. Estos cambios se deben notificar a REDEBAN al correo electrónico novedadesglobalpay@rbm.com.co, acompañado de los soportes de titularidad de cuenta correspondiente.

5.4.4. En caso de presentarse por cualquier motivo imposibilidad para efectuar el Proceso de Cobro para el pago de las tarifas y el AFILIADO no proceda con el pago de la factura generada, se devengarán y causarán intereses de mora a la máxima tasa legal permitida entre la fecha de vencimiento de la correspondiente factura u obligación pecuniaria y la fecha de pago efectiva.

----- Hasta aquí el texto de las secciones / numerales modificados -----

Documento marco	Contrato de Afiliación
¿Cuál documento o anexo se modifica?	Sección IV GLOSARIO.
Secciones / numerales modificados	Se agregan los nuevos términos definidos de “Código QR” y “Redeban eCommerce”.

----- Inicio del texto de las secciones / numerales modificados -----

Sección IV (GLOSARIO)

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

Término	Definición
Código QR o QR	Es una solución de pago que permite acceder fácilmente, y por medio de una imagen que tiene a su interior una matriz de puntos blancos y negros, a información encriptada que contiene la información de compra y que puede ser leída por Medios de Pago Alternos (Monederos Electrónicos o Billeteras Digitales) y aplicaciones (APPS) de comercios, entre otros Instrumentos de Pago.
Redeban eCommerce	Tiene el significado que se le asigna en el numeral 1.2.1.2.1. del Anexo 1 del Contrato de Afiliación.

----- Hasta aquí el texto de las secciones / numerales modificados -----