

**REDEBAN MULTICOLOR S.A.** (en adelante “**RBM**”), sociedad comercial debidamente constituida, sometida a la inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia (en adelante la “**SFC**”), en su calidad de administrador de sistemas de pago de bajo valor de conformidad con el Decreto 2555 de 2010 y la norma que lo modifique o adicione, por medio del presente documento procede a establecer y definir los términos, condiciones y cláusulas del contrato comercial de afiliación a RBM (en adelante el “**Contrato**”), que regirá: (i) la relación jurídica entre RBM y la persona natural o jurídica, debidamente facultada y con capacidad legal, que suscriba el formulario de Solicitud de Afiliación a RBM y cuya afiliación haya sido debidamente aprobada por RBM, siguiendo los procedimientos internos de RBM establecidos para el efecto (en adelante “**EL AFILIADO**”), y (ii) la afiliación al suministro de Productos y/o Servicios de RBM, conforme estos se definen más adelante en este Contrato. El Contrato se rige por las siguientes cláusulas:

**PRIMERA.- OBLIGACIONES DEL AFILIADO. EL AFILIADO** se obliga a cumplir con todos aquellos requisitos, términos y condiciones que se requieran para el adecuado suministro de los Productos y/o Servicios por parte de RBM en su favor, conforme al presente Contrato y los Reglamentos que para el efecto publique RBM de tiempo en tiempo. Adicionalmente, de manera general, el AFILIADO se obliga a lo siguiente: a) Asistir a los cursos de capacitación en políticas de seguridad impartidos por RBM directamente o por algún tercero elegido por RBM, para los Productos y/o Servicios que RBM determine. b) El AFILIADO se obliga a reportar por escrito a RBM dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes cualquier cambio sufrido en (y en general mantener actualizada) la información incluida en el formulario de Solicitud de Afiliación. De igual forma El AFILIADO se obliga a informar en los mismos términos todo cambio de importancia en su estructura de propiedad del negocio, como en el caso de las adquisiciones de acciones, participaciones o cuotas sociales que representen el cinco por ciento (5%) o más del poder accionario o cuotas sociales del respectivo AFILIADO. c) El AFILIADO tendrá derecho a usar el (los) software(s) para los diferentes Productos y/o Servicios que RBM decida implementar, (sean estos adquiridos de terceros o desarrollados por RBM), entendiéndose que la licencia de uso de estos programas, título bajo el cual se entregará a El AFILIADO dicho software, se mantendrá vigente sólo hasta la terminación del Contrato, reservándose RBM las acciones legales pertinentes, para el caso en que El AFILIADO lo(s) continúe usando, o de manera desautorizada lo copie, modifique, altere, comercialice, o desarrolle cualquier otra actividad distinta a su normal uso para la utilización efectiva de los Productos y/o Servicios. d) Garantizar la veracidad de la información suministrada a RBM en relación con la actividad económica desarrollada por el AFILIADO así como toda su información financiera y la relacionada con su cuenta de depósito. e) Mantener en todo momento en regla, vigente y activa su Cuenta de Depósito, y en consecuencia no incurrir en prácticas que conlleven la cancelación o suspensión por el mal manejo de la misma. **Parágrafo.** Si en desarrollo del Contrato, RBM le llegare a suministrar al AFILIADO uno o más equipos para la prestación de Productos y/o Servicios, incluyendo entre otros, los equipos como terminales, terminales con lector sin contacto incorporado, equipos de comunicaciones, impresoras, pin pad, hardware, terminales de punto de venta (POS), cableado estructurado y papelería (en adelante el “Equipo”) el AFILIADO se obliga a autorizar la instalación de los mismos y recibirlos en comodato precario o préstamo de uso a título gratuito, con cargo de restitución en cualquier momento que RBM así lo solicite y en las mismas condiciones en que lo recibió, salvo el deterioro normal de los mismos. Dentro de los equipos para la realización y procesamiento de las Transacciones, el AFILIADO podrá utilizar los teléfonos celulares de su propiedad que hayan sido autorizados y debidamente adaptados por parte de RBM. Las condiciones específicas de custodia y uso de los Equipos estarán reglamentadas específicamente en el Anexo 1 (Condiciones de Uso y Custodia de los Equipos) al presente documento.

**SEGUNDA.- PRODUCTOS Y SERVICIOS.** El AFILIADO y RBM establecerán aquellos Productos y/o Servicios que serán suministrados por RBM a El AFILIADO, conforme a los términos y condiciones establecidas en el presente Contrato y los Reglamentos respectivos, en adelante el “**Portafolio de Productos y/o Servicios**”. El AFILIADO podrá solicitar que se adicionen o supriman Productos y/o Servicios de su Portafolio de Producto y/o Servicios, solicitud para la cual bastará radicar en RBM el formato adjunto a manera de Anexo 2 (Procedimiento Solicitud de Adición y/o Remoción de Productos y Servicios) debidamente suscrito por la persona autorizada, en las instalaciones y oficinas de RBM indicadas en el siguiente link: [www.rbm.com.co](http://www.rbm.com.co) (este procedimiento igualmente podrá ser habilitado para realizarse por Internet, de manera telefónica, o mediante cualquier otro medio, a criterio de RBM, previa habilitación de dicho medio por parte de RBM para lo cual se informará oportunamente de ello al AFILIADO). Los requisitos específicos de adición y remoción para cada Producto y/o Servicio, se establecerán en detalle en el Reglamento respectivo que RBM disponga para cada Producto y/o Servicio. RBM está facultado para procesar transacciones sin contacto (contactless) bajo el presente Contrato. En el evento que ofrezca estas ventas, incorporará las condiciones correspondientes en un anexo que formará parte integral del mismo. **PARÁGRAFO.** En el evento que a la fecha de aceptación del presente Contrato, RBM ya se encuentre suministrando Productos y/o Servicios al AFILIADO, dichos Productos y/o Servicios se continuarán rigiendo por los términos y condiciones establecidos en el soporte contractual que para el efecto hayan suscrito las partes. Lo anterior no impedirá que de mutuo acuerdo las partes puedan decidir reemplazar dicha documentación por el presente Contrato y el/los respectivo/s reglamento/s para que soporten dichos Productos y/o Servicios.

**TERCERA.- REQUISITOS PARA LAS TRANSACCIONES.** Para efectos de garantizar una mayor seguridad en las Transacciones que se deriven de los Productos y/o Servicios que el AFILIADO reciba de RBM en virtud del presente Contrato, deberá, además de sujetarse a lo establecido en el respectivo Reglamento para cada Producto y/o Servicio, cumplir de manera general con los siguientes procedimientos: A. Abstenerse de manipular o que sea manipulado por terceros, el (los) Equipo(s) que le ha (han) sido asignado(s) por RBM. 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 RBM), el AFILIADO aceptará las visitas y deberá identificar previamente a las personas que se presenten para este fin, verificando telefónicamente con RBM su identidad. B. Si al AFILIADO se le asigna un Equipo de RBM, este podrá solicitar mediante el Equipo o los canales que RBM defina para tal fin, los rollos para la impresión de los Comprobantes de venta. **PARÁGRAFO.** El incumplimiento de los requisitos mencionados en esta cláusula, facultará a RBM para rechazar las reclamaciones del AFILIADO, derivadas de Transacciones fraudulentas.

**CUARTA.- VOLUMEN MÍNIMO TRANSACCIONAL.** El AFILIADO reconoce que la disponibilidad de la plataforma tecnológica que soporta la realización, el procesamiento y autorización de Transacciones a través de los Equipos que RBM pondrá a su disposición, para aquellos Productos y/o Servicios a los que les aplique, implica un costo para RBM, 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 ("NTM"). De no llegar el AFILIADO al NTM en el respectivo período mensual, este deberá cancelar a favor de RBM el Costo de la Disponibilidad Tecnológica correspondiente al período mensual donde no cumplió con el NTM, 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 asociada a su código único. **PARÁGRAFO.** 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.

**QUINTA.- REGLAMENTOS.** Cada Producto y/o Servicio suministrado por RBM a EL AFILIADO estará sujeto a los términos y condiciones que se establecen en este Contrato, al igual que en los respectivos Reglamentos específicos que RBM ha publicado para cada Producto y/o Servicio que el AFILIADO deberá suscribir previamente en señal de aceptación para recibir el respectivo Producto y/o Servicio. El AFILIADO acepta de manera expresa que los términos y condiciones que se incluyan en dichos Reglamentos serán aplicables plenamente sobre la prestación y suministro del Producto y/o Servicio por parte de RBM, teniendo el derecho, en caso de no aceptar las directrices que allí se establezcan, de retirar el Producto y/o Servicio mediante la radicación en RBM de una solicitud expresa siguiendo el procedimiento establecido en el Anexo 2 (Procedimiento Solicitud de Adición y/o Remoción de Productos y Servicios).

**SEXTA.- ACTUALIZACIÓN DE REGLAMENTOS.** Las actualizaciones de los Reglamentos para los Productos y/o Servicios que se requieran por parte de RBM implementar, serán comunicadas al AFILIADO mediante la publicación del Reglamento respectivo actualizado en la página web de RBM, en el siguiente link: [www.rbm.com.co](http://www.rbm.com.co), con el fin de que manifieste por escrito su aceptación o rechazo frente a las mismas. En caso de rechazo en las modificaciones a los Reglamentos, el AFILIADO estará en su derecho de dar por terminado el presente Contrato. Así mismo, El AFILIADO podrá consultar en todo momento el contenido vigente de los Reglamentos aplicables a los Productos y/o Servicios que actualmente tenga habilitados con RBM en el siguiente link: [www.rbm.com.co](http://www.rbm.com.co).

**SÉPTIMA.- LÍMITE DE RESPONSABILIDAD.** Es obligación del AFILIADO cumplir con las disposiciones legales que regulen y sean aplicables a las Transacciones, contenidas en regulaciones o reglamentaciones de origen administrativo o gubernamental, tales como las circulares y resoluciones emanadas de la Superintendencia de Industria y Comercio, Superintendencia Financiera o la entidad que haga sus veces. En desarrollo de los derechos del consumidor, el AFILIADO dará información suficiente al Cliente acerca de las condiciones de la venta y entrega de los bienes y/o productos respectivos, políticas de cambio y devolución de los mismos. En virtud de lo anterior, y de conformidad con las normas en materia de protección al consumidor vigentes, serán responsabilidad única del AFILIADO las quejas o reclamos presentados por los Clientes derivados de la calidad, cantidad, precio o condiciones de la mercancía y/o productos adquiridos a través de los Productos y/o Servicios, asuntos que deberán ser resueltos por el AFILIADO y el Cliente, no siendo responsable por estos hechos RBM, pues su responsabilidad se limita a la de ser un medio de pago. El AFILIADO saldrá a la defensa y mantendrá indemne a RBM frente a cualquier queja, reclamación o litigio de los Clientes derivados de calidad, cantidad, precio o condiciones de la mercancía y/o servicios adquiridos.

**OCTAVA.- LÍMITES A LA RESPONSABILIDAD POR RIESGOS TECNOLÓGICOS.** El AFILIADO entiende y acepta que RBM no asume responsabilidad alguna frente al AFILIADO o sus clientes, por la continuidad del servicio y los riesgos a los que se encuentra expuesta la infraestructura tecnológica del sistema de pagos y su operación. Esta exención de responsabilidad se extiende entre otras materias, sin limitarse a ellas, a los riesgos tecnológicos derivados de errores lógicos en los aplicativos, paradojas derivadas de su integración, huecos, gusanos o virus, sabotaje en los soportes lógicos, bases de datos y otros delitos informáticos, fallas en los equipos de software, interrupciones en el fluido energético o en los servicios de telecomunicaciones asociados a los Productos y/o Servicios. RBM se exonera de la responsabilidad derivada de estos hechos y limita su responsabilidad únicamente al ejercicio de las actividades correctivas que razonablemente deben tomarse para restituir la prestación de los Productos y/o Servicios o hacer frente a las anomalías que pudieren afectarlos, en consecuencia, RBM no garantizará en ningún momento la disponibilidad plena de su infraestructura tecnológica.

**NOVENA.- AUTORIZACIONES.** El AFILIADO concede las siguientes autorizaciones: A- A la(s) entidad(es) en donde tiene la(s) Cuenta(s) de Depósito para que se le abone el producto de sus ventas. B- A la(s) entidad(es) en donde tiene la(s) Cuenta(s) de Depósito para que se proceda a compensar, con previo aviso, el valor de cualquier Transacción que no tenga la

correspondiente autorización o que no reúnan los requisitos exigidos por RBM o que correspondan a transacciones fraudulentas, o cualquier suma que llegue a deberle con ocasión de la ejecución del Contrato, aceptando los plazos establecidos para estos eventos. C- Para que en sus locales u oficinas, RBM coloque todo tipo de material promocional e informativo. Serán a cargo del AFILIADO los impuestos de Industria y Comercio que por éstos se pueda causar. D- Que periódicamente realicen visitas a sus puntos de venta respectivos los funcionarios autorizados por RBM, Incócrédito o de la entidad designada por RBM. E- Expresamente autoriza a RBM y/o a quien represente sus derechos y/o ostente en el futuro a cualquier título la calidad de acreedor del Afiliado, para procesar, reportar, suministrar, consultar, solicitar, divulgar, rectificar y actualizar en cualquier momento, de conformidad con la legislación aplicable en la materia, la información relacionada con su comportamiento financiero y comercial en el desarrollo del Contrato, ante la Central de Información Financiera –CIFIN- que administra la Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia o quién represente su derechos, o cualquier otra central de información debidamente constituida para tal fin. De igual forma, el AFILIADO autoriza expresamente: (i) a RBM para que dicha información financiera y crediticia sea incluida en las bases de datos que para el efecto se constituyan y que cumplan con los requisitos establecidos por la ley para su creación y administración, y (ii) a RBM para que en todo momento verifiquen el comportamiento crediticio del AFILIADO en las centrales de riesgo. F- Para que en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas bajo el Contrato, RBM reporte a las centrales de riesgo y a Incócrédito su razón social, el NIT, el nombre y número del documento de identidad del representante legal. Sin perjuicio de lo anterior, el AFILIADO contará con todos los derechos que constitucional y legalmente lo facultan para conocer la información que sobre él exista o repose en el banco de datos, y solicitar la actualización o corrección de datos, todo lo cual se realizará por conducto de los mecanismos de consultas o reclamos, conforme lo previsto en la legislación aplicable, presentados directamente a los operadores de las bases de datos respectivas.

**PARÁGRAFO:** El AFILIADO reconoce y acepta que las autorizaciones de los literales D y E anteriores implican que su comportamiento presente y pasado frente a sus obligaciones permanecerá reflejado de manera completa en las mencionadas bases de datos, por el plazo y condiciones permitidos por la Ley, con el objeto de suministrar información suficiente y adecuada al mercado sobre el estado de sus obligaciones financieras, comerciales y crediticias. Por lo tanto, conocerán su información quienes se encuentren afiliados a dichas centrales y/o que tengan acceso a estas, de conformidad con la legislación aplicable. Así mismo, el AFILIADO reconoce y acepta que la permanencia de su información en las bases de datos será determinada por el ordenamiento jurídico aplicable, en especial por las normas legales y la jurisprudencia, los cuales establecen sus derechos y obligaciones, que, por ser públicos, conoce plenamente. De igual forma el AFILIADO reconoce y acepta expresamente que en caso de que en el futuro, el autorizado en este documento efectúe una venta de cartera o una cesión a cualquier título de las obligaciones a su cargo a favor de un tercero, los efectos de las autorizaciones a que se refieren los literales D y E anteriores se extenderán a dicho tercero, en los mismos términos y condiciones. Para que en caso de terminación del presente Contrato, RBM retire el (los) Equipo (s) y demás bienes entregados por RBM en desarrollo del Contrato y/o los Reglamentos de los diferentes Productos y/o Servicios. G- A RBM, para mantener y utilizar la información consignada en la solicitud de afiliación con el fin de poder soportar adecuadamente los Productos y/o Servicios que se suministren al AFILIADO, al igual que para poder desarrollar y ofrecerle nuevos productos y/o servicios. Esta autorización se extiende, no sólo a la divulgación de los datos consignados en la Solicitud de Afiliación a RBM, sino a la exhibición y entrega de los documentos físicos anexos a dicha solicitud, en cualquier tiempo que ello se requiera, a los sujetos autorizados para recibirla de conformidad con la legislación aplicable en materia de protección de datos.

**DÉCIMA.- CONVENIOS ADICIONALES.** RBM podrá autorizar, previo convenio establecido con cualquier red, empresa o entidad financiera que desee suministrar un Producto y/o Servicio que pueda interesar al AFILIADO (en adelante "OTRO PROVEEDOR"), la utilización del (los) Equipo(s) y/o puntos habilitados de RBM para efectuar operaciones iguales o similares para los Productos y/o Servicios del OTRO PROVEEDOR. En este caso las inconsistencias, abonos, reclamaciones, solicitudes de documentos y demás circunstancias que se presenten en las transacciones, serán resueltas entre el AFILIADO y el OTRO PROVEEDOR objeto del convenio, pues RBM simplemente actuará como medio de comunicación en la respectiva operación. **PARÁGRAFO:** Salvo el caso en que se pacte convenio con OTRO PROVEEDOR, que incluya condiciones especiales de operación, las condiciones comerciales del convenio serán pactadas de manera independiente entre el AFILIADO y el OTRO PROVEEDOR objeto del convenio. RBM al momento de autorizar el suministro de un Producto y/o Servicio, podrá solicitar documentación adicional de carácter técnico y operativo al AFILIADO y/o el OTRO PROVEEDOR, con el fin de prevenir posibles riesgos a su infraestructura tecnológica o riesgos operativos, relacionados con el SARLAFT o de seguridad de la red. En estos eventos, RBM determinará de manera clara la información razonablemente requerida para realizar estas validaciones y verificaciones.

**DÉCIMA PRIMERA.- DESAFILIACIÓN.** El AFILIADO no podrá seguir efectuando las Transacciones aquí descritas y se le suspenderá definitivamente el suministro de su Portafolio de Productos y/o Servicios cuando, conforme a los términos y condiciones del presente Contrato y los Reglamentos respectivos aplicables al Portafolio de Productos y/o Servicios que tenga, el AFILIADO haya incumplido con las obligaciones derivadas del presente contrato y por ello se ha hecho merecedor de dicha sanción. Adicionalmente, el AFILIADO no podrá seguir efectuando las Transacciones cuando se presenten situaciones de cierre del negocio, inactividad por tiempo superior a (6) seis meses, venta de negocio, cuando el AFILIADO, sus directores, administradores o socios resultasen sospechosos o responsables de actividades de lavado de activos en las listas de bloqueo (OFAC) o en reportes de autoridades locales competentes, o cuando incumpla cualquiera de las obligaciones



mencionadas en el presente documento, haciéndose responsable por todas las transacciones calificadas como fraudulentas por Incocrédito o por RBM. Todo cambio en las condiciones del AFILIADO, deberá ser comunicado oportunamente a RBM, de lo contrario implicarán la cancelación de la afiliación. **PARÁGRAFO PRIMERO:** El AFILIADO no presentará Transacciones que sabe o debió haber sabido que eran fraudulentas o no autorizadas por el Cliente. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** El AFILIADO será responsable por las acciones de sus empleados y/o socio (s) mientras estos actúen como tales y se demuestre que estos son punto de compromiso en transacciones fraudulentas.

**DÉCIMA SEGUNDA.- DECLARACIÓN DE ORIGEN DE FONDOS.** El AFILIADO declara que su fuente de fondos en ningún caso involucra actividades ilícitas propias o de terceras personas y en todos los casos son fondos propios y por lo tanto en ningún caso ha prestado su nombre para que terceras personas con recursos obtenidos ilícitamente efectúen inversiones a nombre suyo.

**DÉCIMA TERCERA.- GARANTÍA DE EXACTITUD DE LOS DATOS.** El AFILIADO responderá por la veracidad y exactitud de los datos que suministre a RBM durante el desarrollo del Contrato, y se obliga a actualizar la información suministrada por lo menos una vez cada año calendario. Cualquier inexactitud en los datos suministrados o la imposibilidad de confirmar o actualizar las referencias, darán derecho a RBM para suspender o terminar unilateralmente la ejecución del Contrato.

**DÉCIMA CUARTA.- DURACIÓN.** El Contrato entrará en vigencia y regirá únicamente desde el momento que se cumplan las siguientes dos (2) situaciones: (i) se suscriba, de manera completa, por parte del AFILIADO el formulario de Solicitud de Afiliación a RBM, y (ii) RBM, siguiendo sus procedimientos internos, haya aprobado expresamente la afiliación del AFILIADO y se lo haya comunicado efectivamente a través de los medios establecidos por RBM. Si alguna de las dos situaciones anteriores no se cumple, para todos los efectos legales, se entenderá que la persona natural o jurídica que firme el formulario de Solicitud de Afiliación a RBM no tiene ningún vínculo contractual con RBM, y por ende, RBM no está ni estará obligado a prestar ningún Producto y/o Servicio. La duración del Contrato será indefinida pero tanto RBM como el AFILIADO podrán darlo por terminado en cualquier momento con la sola notificación por escrito a la otra parte con quince (15) días calendario de antelación. En ambos casos, el AFILIADO se obliga a devolver el (los) Equipo(s) y demás bienes recibidos de RBM en desarrollo del presente Contrato.

**DÉCIMA QUINTA.- MODIFICACIONES.** En virtud de la naturaleza de los Productos y/o Servicios que RBM podrá suministrar al AFILIADO a través de este Contrato, en donde dadas las condiciones técnicas, operativas y de seguridad, es evidente la necesidad de una continua actualización y ajuste, las partes acuerdan que en virtud de ello y para la adecuada y necesaria sostenibilidad de los Productos y/o Servicios ofrecidos, RBM podrá en atención y para solamente efectos de atender dichas necesidades, modificar, suprimir y adicionar los términos y condiciones del Contrato, al igual que los Reglamentos, mediante comunicación escrita o electrónica dirigida a la última dirección registrada por el AFILIADO en los archivos de RBM. En caso de desacuerdo en las modificaciones de los términos y condiciones realizadas por RBM, el AFILIADO tendrá el pleno derecho para dar por terminado unilateralmente el contrato, mediante comunicación escrita a RBM dirigida a su dirección de notificación, sin que por este evento se genere o reconozca el pago de alguna indemnización derivada de este hecho para cualquiera de las partes. Lo anterior en ningún momento se entenderá como una facultad de las partes para sustraerse de sus obligaciones. **PARÁGRAFO:** Se entenderá como aceptación por parte del AFILIADO a los cambios realizados por RBM la continuidad en el uso de los Productos y/o Servicios una vez cumplido el plazo otorgado por RBM para la notificación y presentación de inquietudes a los cambios a realizarse, el cual en ningún caso será menor de quince (15) días hábiles.

**DÉCIMA SEXTA.- CESIÓN.** El AFILIADO no podrá ceder en ningún caso el Contrato.

**DÉCIMA SÉPTIMA.- ALMACENAMIENTO DE LA INFORMACIÓN DEL CLIENTE.** El AFILIADO deberá guardar la más estricta confidencialidad sobre la información de los Comprobantes soporte de Transacciones, así como sobre la información vinculada a la utilización de los Medios de Pago a la que llegare a tener acceso. El AFILIADO declara conocer y aceptar que dicha información por su carácter financiero, se encuentra sujeta a reserva bancaria y en consecuencia mantendrá indemne a RBM frente a cualquier daño, pérdida, acción, sanción, multa, requerimiento, etc. del que sean objeto, individual o conjuntamente, como consecuencia de la violación de dicha reserva. **PARÁGRAFO PRIMERO:** El AFILIADO podrá almacenar solamente la información de los Medios de Pago, que es esencial para su negocio o para la fácil ubicación de la transacción para efectos de la atención de cualquier reclamación, siendo esta: (i) Nombre, (ii) Número o Código del Medio de Pago y/o Fecha de Vencimiento, y (iii) Número de autorización de venta. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** El AFILIADO deberá destruir o eliminar todos los medios que contengan datos de transacción obsoletos con la información del Cliente. **PARÁGRAFO TERCERO:** El AFILIADO asume de manera expresa la obligación de guardar absoluta reserva sobre aquella información que almacene del Cliente en desarrollo del Contrato; para tales efectos, el AFILIADO asume las siguientes obligaciones especiales: a) Almacenar todos los datos del Cliente en forma cifrada en un área limitada al personal autorizado del AFILIADO, b) Hacer copia de respaldo de los archivos solamente en forma cifrada, c) Limitar el acceso a la plataforma de la computadora, d) Proteger el acceso a servidores de archivo, y e) Separar los datos de carácter comercial sobre los Clientes de la demás información. Sin perjuicio de lo anterior, el AFILIADO deberá cumplir en todo momento con la legislación aplicable en materia de protección de datos personales de terceros. **PARÁGRAFO CUARTO:** RBM se reserva la facultad de efectuar auditorías en forma directa, y/o a través de una entidad especializada para el efecto, con el fin de verificar las condiciones de la custodia lógica, física y organizativa de la información sensible y de los documentos y de requerir al AFILIADO medidas que resulten

necesarias para salvaguardar la privacidad y seguridad de dicha información.

**DÉCIMA OCTAVA. - SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.** Las diferencias o controversias que surjan entre las partes, por concepto de la celebración, interpretación, ejecución o terminación del Contrato y que no puedan ser resueltas de común acuerdo entre ellas o mediante procedimientos de arreglo directo, tales como la conciliación o la amigable composición, serán dirimidas conforme al siguiente procedimiento: 1.- Si la diferencia fuere de carácter técnico, es decir referida a los servicios objeto del Contrato propiamente dichos o relativa a la ejecución económico-contable del Contrato, cualquiera de las partes podrá solicitar arbitramento técnico, de acuerdo con el procedimiento establecido en las disposiciones legales sobre la materia. Los árbitros serán profesionales expertos en la materia técnica de que se trate. El fallo será de carácter técnico y se proferirá según las normas o principios de la ciencia correspondiente; la decisión que de allí emane será obligatoria para las partes. 2.- Si la diferencia fuere de naturaleza jurídica, sobre la interpretación del Contrato o sobre la aplicación de alguna de sus cláusulas, cualquiera de las partes podrá solicitar que sea sometida al procedimiento arbitral independiente, con las formalidades y efectos previstos en las normas vigentes. Los árbitros serán abogados titulados y su fallo se proferirá en derecho. En ambos eventos se aplicarán las disposiciones de la legislación comercial colombiana. El árbitro o perito será uno (1). El árbitro o perito será designado de común acuerdo entre las partes. Si no hubiere acuerdo para la designación del árbitro o perito, lo hará la Cámara de Comercio de la ciudad de Bogotá D.C. El peritazgo o el arbitramento funcionarán en la misma capital, lo anterior según lo dispuesto en la Ley 1563 de 2012 y las reglas previstas para el efecto por el Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá. El fallo del árbitro será en derecho o según principios técnicos, dependiendo de que la controversia verse sobre los aspectos legales del Contrato o sobre aspectos técnicos del mismo; en todo caso, los costos los asumirá la parte que resulte vencida.

**DÉCIMA NOVENA. – CONFIDENCIALIDAD.** El AFILIADO se compromete a no usar indebidamente la información que reciba de RBM y a mantener la información que reciba de RBM en estricta confidencialidad, la cual además tendrá el carácter de Información Confidencial, y no la revelará, publicará o dará a conocer, total o parcialmente, a nadie aparte de sus empleados o consultores que específicamente necesiten conocerla para poder dar cumplimiento al Contrato. El AFILIADO será responsable del cumplimiento de las condiciones del Contrato por parte de sus empleados, directores, consultores o afiliados. Para efectos de la presente cláusula se considera como indebido cualquier uso que se le dé a la Información Confidencial distinto del autorizado por RBM. El uso indebido o la revelación de la Información Confidencial serán considerados como competencia desleal y el AFILIADO quedará sujeto a las sanciones legales respectivas. De igual forma, constituirá competencia desleal y violación del Contrato la realización de los actos que se indican en el artículo 262 de la Decisión 486 de 2000 de la Comisión de la Comunidad Andina. Igualmente, tanto el AFILIADO, como sus empleados o contratistas, reconocen la existencia de las obligaciones a que por razón del Contrato se someten, las cuales el Código Penal Colombiano sanciona su incumplimiento, entre otros, en los artículos 269A, 269B, 269C, 269D, 269E, 269F, 269G, 269I, 269J, 270, 271, 272, 306, 307 y 308.

**VIGÉSIMA. – IMPUESTOS.** En el evento que la suscripción del presente Contrato esté sujeto a impuesto de timbre, el mismo será asumido en proporciones iguales entre las partes contratantes.

**VIGÉSIMA PRIMERA. – DEFINICIONES.** Para todos los efectos del presente Contrato, los términos utilizados bajo la misma tendrán el significado incorporado en el Glosario que RBM colgará en su página web: [www.rbm.com.co](http://www.rbm.com.co). Los términos en mayúsculas utilizados tanto en singular como en plural en este documento, salvo que se encuentren expresamente definidos de otra forma en el mismo, tendrán el significado que se les asigna en el presente Contrato según lo definido en el Glosario de RBM. Los términos que no estén expresamente definidos en el presente Contrato, se deberán entender en el sentido corriente y usual que ellos tienen en el lenguaje técnico correspondiente, o en el natural y obvio según el uso general de los mismos.

Todos los Anexos que se acompañan al presente Contrato forman parte integral del mismo.

## Anexo 1 – Condiciones de Uso y Custodia de los Equipos

El presente Anexo establece las condiciones de uso y custodia de los Equipos, incluidos los Equipos Móviles, que RBM podrá entregar y facilitar a los AFILIADOS para la prestación de Servicios y/o Productos.

El Equipo que reciba el AFILIADO por parte de RBM, para la prestación de los Servicios y/o Productos, 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 RBM. La entrega o devolución del Equipo se realizará mediante la suscripción de un documento escrito, (Acta), 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.

**A-** En su calidad de comodatario, el AFILIADO deberá cumplir con las siguientes obligaciones: **1.** Mantener el Equipo entregado en comodato en el punto de venta respectivo del AFILIADO, ubicado en la dirección especificada en el Acta correspondiente de entrega de dicho Equipo, bajo el recuadro correspondiente a "Ubicación". **2.** 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. **3.** Restituir, a solicitud de RBM, 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, RBM podrá reportar a las centrales de riesgos dicho incumplimiento tomando como base el valor de reposición vigente de los respectivos Equipos. **4.** 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. **5.** 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. **6.** Conservar en buen estado de funcionamiento, presentación y limpieza el Equipo. **7.** Reportar prontamente a RBM la presencia de fallas en el Equipo, y abstenerse de permitir que terceros distintos a RBM, o personas autorizadas por esta, presten servicios de mantenimiento y reparación sobre el Equipo. **8.** Promover oportunamente las acciones pertinentes para evitar o suprimir cualquier acto perturbatorio de la posesión o dominio que ejerce RBM sobre el Equipo. **9.** Abstenerse de hacer alteraciones o modificaciones técnicas o de cualquier otra clase al Equipo. **10.** Abstenerse de cambiar, sin previa autorización expresa y por escrito de RBM, 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 RBM sobre ellos. **11.** Abstenerse de transferir o acceder a terceros el uso del Equipo prestado. **12.** Indemnizar a RBM 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. **13.** Indemnizar a RBM 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, RBM 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. **14.** Indemnizar a RBM 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. **PARÁGRAFO ESPECIAL:** En el evento que RBM ponga a disposición de EL AFILIADO Equipos Móviles, no serán aplicables las disposiciones establecidas en el numeral 10 anterior. En todo caso, en el evento que RBM ponga a disposición estos equipos, EL AFILIADO se deberá sujetar, adicionalmente, a las condiciones establecidas en el Anexo No. 4 del Contrato. **B-** El AFILIADO plenamente consciente de las obligaciones que asume en su carácter de comodatario precario, exonera a RBM 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. **C-** RBM, a más de los derechos que le confieren este Anexo y la ley, tendrá los siguientes especiales: **1.** Inspeccionar por medio de sus funcionarios el Equipo. **2.** Prestar exclusivamente el servicio de mantenimiento y reparación del Equipo. **3.** En caso de requerirse, para efectos de reparación y mantenimiento, retirar el Equipo 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. **PARÁGRAFO:** En caso de entregar RBM 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. **4.** 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 lo dispuesto en el parágrafo del numeral 3 anterior para el nuevo Equipo entregado, y la suscripción de las correspondientes Actas de entrega y devolución. **D-** RBM no fabrica el Equipo que facilita en comodato, en consecuencia, el AFILIADO estará obligado a informar a RBM los problemas que se presenten con el mismo, con el fin de que RBM pueda ejercer ante el fabricante el derecho del que es titular como propietario de los Equipos. En todo caso, con el fin de 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.

## Anexo 2 – Procedimiento Solicitud Adición y/o Remoción Productos y Servicios

Con el fin de proceder a la solicitud de Adición y/o Remoción de Productos y/o Servicios, EL AFILIADO deberá: (i) solicitar directamente en las oficinas de RBM, publicadas en la página web de RBM, el formulario de Solicitud de Adición y/o Remoción de Productos y/o Servicios o descargarlo directamente de la página web de RBM en el siguiente link: [www.rbm.com.co](http://www.rbm.com.co); (ii) remitirlo debidamente diligenciado y firmado por el representante legal del AFILIADO o por el propietario del establecimiento de comercio afiliado, en físico a la siguiente dirección: [www.rbm.com.co](http://www.rbm.com.co) o escaneado en formato PDF, al siguiente correo electrónico: [·].

Todo formulario que no esté debidamente diligenciado y firmado por el representante legal del AFILIADO o por el propietario del establecimiento de comercio afiliado, no será procesado por RBM.

Los formularios recibidos que cumplan con las condiciones establecidas en el presente Anexo, serán procesados de conformidad con las siguientes condiciones:

- 1) Cada Producto y/o Servicio será removido definitivamente en un término que será acordado con RBM.
- 2) En caso de adición de un Producto y/o Servicio, el término de habilitación del mismo será aquél definido por RBM para su correcta implementación y que le será informado en su momento directamente por un funcionario autorizado de RBM a EL AFILIADO, mediante los medios habilitados para el efecto por RBM.
- 3) EL AFILIADO reconoce y acepta que todos aquellos valores pendientes de pago a RBM por concepto de la prestación de los Productos y/o Servicios removidos, serán debitados directamente de la cuenta de depósito asociada al código único de EL AFILIADO o podrán ser exigidos y cobrados mediante un proceso ejecutivo, prestando este documento para todos los efectos legales merito ejecutivo.

Para todos los efectos legales, se entiende que aquellos Productos y/o Servicios que EL AFILIADO solicite a RBM al momento de diligenciar el formulario de Solicitud de Afiliación a RBM, se comenzarán a prestar una vez (i) RBM haya aprobado la afiliación del AFILIADO; (ii) RBM haya recibido a satisfacción los documentos adicionales que EL AFILIADO deba remitir y que sean exigidos para cada uno de los Productos y/o Servicios, según corresponda; (iii) Se adelanten los procedimientos técnicos y operativos necesarios para la implementación de los Productos y/o Servicios deseados. (iv) Se adelanten las pruebas requeridas para garantizar el óptimo funcionamiento de los Productos y/o Servicios. (v) Se certifique el paso a producción por parte de EL AFILIADO y RBM, para dar inicio al uso de los Productos y/o Servicios.

## Anexo 3 – Volumen Mínimo Transaccional

EL AFILIADO, a partir de lo definido en la Cláusula Cuarta del Contrato Comercial de Afiliación a RBM, reconocerá y pagará a RBM el Costo de la Disponibilidad Tecnológica, cuando no cumpla con el NTM mensual de la manera definida en la Tabla de Tarifas que se encuentra publicada en la página web de RBM en el siguiente link: [www.rbm.com.co](http://www.rbm.com.co). EL AFILIADO acepta para ello la aplicación del esquema tarifario allí incorporado y que dicho valor sea debitado de la(s) cuenta(s) de depósito asociada(s) a su código único. En cualquier evento de modificación o cambio de la cuenta de depósito asociada al código único, el débito automático se realizará de dicha nueva cuenta reportada.

De igual forma, en el evento que EL AFILIADO desee tener tecnología GPRS para la realización, el procesamiento y autorización de Transacciones a través de los Equipos que RBM pondrá a su disposición, por la disponibilidad de esta tecnología adicional que implica un costo para RBM (en adelante “Costo de Disponibilidad de la Tecnología GPRS”), EL AFILIADO deberá cancelar la tarifa establecida en la Tabla de Tarifas que se encuentra publicada en la página web de RBM en el siguiente link: [www.rbm.com.co](http://www.rbm.com.co), cuando no cumpla con el NTM mensual de la manera allí definida. El cobro de este valor se realizará de la misma forma establecida para el Costo de la Disponibilidad Tecnológica.

Por cada Producto y/o Servicio, RBM podrá establecer una tarifa específica por el uso y la prestación del mismo, diferente de las anteriores tarifas, la cual estará definida y determinada expresamente en cada uno de los Reglamentos, según corresponda.

En el evento que EL AFILIADO opte por la solución RBMóvil, las tarifas y condiciones específicas de uso de los Equipos bajo la misma, se encuentran definidas en el Anexo 4 al presente Contrato.



## TABLA DE TARIFAS

COSTOS	NTM MENSUAL	TARIFA VARIABLE SOBRE SALARIO MÍNIMO DIARIO LEGAL VIGENTE (SMDLV)
COSTO DE DISPONIBILIDAD DE SOLUCIÓN	0-15	0,80
	16 a 30	0,50
	31-45	0,30
	46 o más	0
COSTO DE DISPONIBILIDAD DE TECNOLOGÍA GPRS	< 130 Transacciones	1.00

\*Las anteriores tarifas no incluyen IVA

## Anexo 4 – Condiciones Generales y de Uso RBM Móvil

El presente Anexo, establece las condiciones de uso de los smartphones (en adelante el “Smartphone”) conectados vía bluetooth con un lector de tarjetas que permite realizar transacciones con tarjetas de crédito, débito o privadas (en adelante el “Equipo Móvil”).

### OBLIGACIONES Y CONDICIONES ESPECIALES PARA LAS TRANSACCIONES EN EQUIPOS MÓVILES

EL AFILIADO se obliga a:

**A-** Poseer un Smartphone. EL AFILIADO declara conocer y aceptar que el Smartphone implica una serie de gastos, entre los cuales se incluye la activación de un plan de datos y la adquisición de una sim card 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 Smartphone serán establecidas directamente por el operador de telefonía celular o el prestador de servicios de telecomunicaciones y en ningún caso por RBM. EL AFILIADO declara conocer y aceptar que cada transacción realizada mediante un Equipo Móvil ocupa 1.5 Kbytes de su plan de datos. En ningún momento, RBM garantizará la efectiva prestación de los servicios de telecomunicaciones, en especial de la comunicación del Smartphone 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.

**B-** Descargar e instalar en el Smartphone el aplicativo necesario para la realización de las transacciones de la página web indicada por RBM y siguiendo estrictamente las instrucciones informadas por éste. El Equipo Móvil funcionará únicamente con conexión a internet, sea mediante la conexión bajo un plan de datos o mediante conexión wi-fi.

**C-** Solicitar el Equipo Móvil directamente de RBM o de los terceros autorizados por RBM y seguir estrictamente las instrucciones entregadas por RBM para el uso de dichos equipos.

**D-** Pagar a RBM las tarifas que se encuentran establecidas en la página web de RBM en el siguiente link: [ ], en los términos y condiciones allí definidos, por concepto de (i) la licencia anual de uso de la aplicación, por cada Smartphone que posea EL AFILIADO, que permite la conexión entre un Smartphone y los Equipos Móviles; (ii) el costo mensual de la disponibilidad tecnológica que permite el funcionamiento de los aplicativos y la realización de transacciones en los Equipos Móviles; (iii) el valor establecido por RBM para cada transacción realizada, derivada de la disponibilidad tecnológica de la infraestructura de RBM; y (iv) el acceso al sistema web de RBM para la revisión de la firma del voucher por transacciones realizadas en los Equipos Móviles. Es entendido que en ningún momento el uso exclusivo de Equipos Móviles generará el cobro del Costo de la Disponibilidad Tecnológica en los términos definidos en el Anexo No. 3 del presente Contrato. EL AFILIADO declara conocer y aceptar que el cobro de los anteriores valores se realizará mediante el débito de su cuenta asociada a su código único. En el evento que RBM 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 RBM en su página web, RBM procederá a suspender el procesamiento y realización de transacciones utilizando el Equipo Móvil.

**E-** En el evento que el AFILIADO desee cambiar de Smartphone, debe comunicarle inmediatamente a RBM dicha novedad, con el fin de seguir usando la misma licencia y no se le genere un costo adicional por la misma.

**F-** En caso de robo del Smartphone, se debe realizar el reporte inmediatamente a RBM para efectos de cancelar la licencia y el AFILIADO deberá adquirir una nueva licencia de conformidad con las tarifas indicadas en la página web de RBM. EL AFILIADO será responsable de todos los fraudes que se ocasionen como consecuencia del robo del Smartphone.

**G-** Asistir al curso de capacitación presencial o virtual en políticas de seguridad impartido por Incocrédito, por RBM directamente o por la entidad que RBM designe para tales fines.



**H- EL AFILIADO** tendrá derecho a usar el aplicativo de RBM Móvil 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 posea, en cumplimiento de los términos establecidos en el Contrato y/o en este Anexo, un Equipo Móvil, y (ii) Por alguna de las causales establecidas en el Contrato, incluidos sus Anexo (en especial el Anexo No. 1) y/o en los Reglamentos, RBM suspenda o deje de prestar los Servicios y/o Productos. En ambos eventos, RBM se reserva el derecho de adoptar las acciones legales pertinentes, para el caso en que EL AFILIADO lo(s) continúe usando. EL AFILIADO deberá cumplir los términos y condiciones de uso del aplicativo, 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 Equipos Móviles o para fines no autorizados por RBM, facultarán a RBM para retirar y solicitar la devolución de dichos equipos sin perjuicios de las demás acciones legales en cabeza de RBM.

EL AFILIADO declara conocer y aceptar las condiciones establecidas en el presente Anexo y exonera a RBM de la responsabilidad que se pueda presentar por la no aplicación del mismo.

## **Anexo 5 – Obligaciones y condiciones generales para la realización de Ventas No Presenciales**

En el presente Anexo se incorporan las obligaciones y condiciones generales que debe cumplir EL AFILIADO que se encuentre habilitado para la realización de ventas no presenciales procesadas por RBM.

EL AFILIADO declara conocer y aceptar que RBM podrá establecer condiciones y regulaciones específicas respecto de las ventas no presenciales en los diferentes Reglamentos que para el efecto se elaboren para reglamentar los distintos Servicios y/o Productos prestados por RBM.

### **CAPÍTULO I NORMAS GENERALES**

#### **OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL AFILIADO EN VENTAS NO PRESENCIALES:**

1. Estar afiliado a RBM bajo la modalidad de ventas no presenciales en los términos del presente Contrato y definidos por RBM.
2. Abstenerse de utilizar el código único asignado por RBM para transacciones distintas a las operaciones de ventas no presenciales.
3. Cumplir con lo dispuesto en el Contrato.
4. Notificar a RBM cualquier cambio de entidad pagadora para precisar la responsabilidad de las transacciones repudiadas.
5. Obtener un código de autorización de RBM para todas las transacciones no presenciales.
6. Autorizar a la entidad financiera, en donde tenga la cuenta en que se depositarán los valores recibidos por concepto del Servicio, a cargarle, previo aviso por el medio que determine su entidad financiera en donde posee la cuenta de depósito a que se refiere este Anexo, las transacciones que carezcan de autorización, que resulten fraudulentas, que sean objeto de reclamo del tarjetahabiente o que no reúnan los requisitos exigidos por RBM.
7. Acatar las normas referentes al reenvío de transacciones rechazadas en la primera solicitud de autorización en los términos descritos en la página web de RBM en el siguiente link: [ ], las cuales bajo ninguna circunstancia se podrán reenviar más de dos veces en el mes, a partir de la fecha en que se presentó la primera transacción. El incumplimiento de esta norma acarreará el pago de una suma equivalente al 6% diario de 1 salario mínimo legal vigente diario (SLMVD) por cada transacción, suma que será debitada de la cuenta de depósito como un menor valor de las ventas.
8. Contar con las medidas de prevención, control y seguridad que eviten riesgos asociados a la fuga de información privilegiada (Número de tarjetas, identificación y datos personales de los clientes), 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 publicada en la página web de RBM en el siguiente link: [ ]. RBM se reserva el derecho de efectuar visitas de auditoría para verificar el cumplimiento de estas obligaciones, para lo cual puede contar con el apoyo de terceros.
9. Responder ante los tarjetahabientes y RBM, por todas aquellas consecuencias derivadas del mal uso que hagan funcionarios del AFILIADO o personal que este designe y que tenga a su disposición la información de los tarjetahabientes.
10. En los casos que se presenten reclamos por escrito, por parte de los tarjetahabientes por productos o servicios no recibidos, se aplicará el procedimiento establecido en el parágrafo del presente capítulo para ventas no presenciales realizadas dentro del territorio colombiano en el que esté involucrado un banco emisor establecido en Colombia. En el evento de ventas no presenciales en las que esté involucrado un tarjetahabiente de un banco emisor del exterior, el AFILIADO deberá demostrar dentro de los cinco (5) días siguientes al requerimiento presentado por RBM que recibió la solicitud del tarjetahabiente y entregó el bien o servicio dentro del tiempo pactado, de lo contrario, de conformidad con lo establecido en el Contrato y en la ley, autoriza, previo aviso por parte de RBM y/o de la entidad financiera donde posee la cuenta de depósito, el cargo del valor correspondiente de su cuenta bancaria, o en su defecto, a reintegrar la suma antes mencionada a favor del tarjetahabiente.

11. Poseer un servicio de facturación y entrega eficiente de sus productos o servicios o que utiliza proveedores con altos estándares de cumplimiento y seguridad, para evitar que los tarjetahabientes presenten reclamaciones por una o varias de las siguientes causales: la mercancía no se recibió a tiempo, transacción no autorizada por el tarjetahabiente, las características del producto o servicio no cumplen con lo especificado, el cobro no corresponde al valor pactado y/o cobro duplicado.
12. Asumir, en virtud de la legislación aplicable en materia de protección al consumidor, la responsabilidad 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 en desarrollo del Servicio, eximiendo en todo caso a RBM, sus entidades miembros y empleados, pues ésta, en su condición de medio de pago, sólo obra como intermediaria en la transacción.
13. Conservar sin perjuicio de las disposiciones legales por un término no inferior a un (1) año, el original del acuse de recibo o guía debidamente firmado, por medio del cual se entregó la mercancía; de no hacerlo, RBM podrá exigirle el pago de la respectiva transacción o compensará el respectivo valor de facturaciones o ventas futuras, esto en el caso de que se presenten reclamos por parte de los tarjetahabientes
14. Conocer a su cliente y su negocio de tal forma que pueda identificar transacciones que por su número y cuantía se salgan de los parámetros habituales y resulten transacciones fraudulentas, lo cual exige un monitoreo diario sobre este tipo de ventas.
15. Colaborar con RBM e Incocrédito o la entidad designada por RBM en los procesos de investigación de hechos fraudulentos que afecten la seguridad del sistema.
16. Responder por las ventas efectuadas por sus agencias o terceros admitidos para procesar ventas en su nombre. La afiliación a ventas no presenciales se extiende a las agencias que el AFILIADO autorice en forma explícita para vender en su nombre, siempre y cuando la agencia cumpla con los requisitos de certificación o habilitación tecnológica requeridos.
17. Cuando el AFILIADO utilice servicios de terceros para el procesamiento parcial o total de transacciones hacia RBM, la responsabilidad de la operación será solidaria entre el AFILIADO y el tercero.
18. RBM se reserva el derecho de no tramitar las transacciones que provengan de un outsourcing que, a su juicio, no ofrezcan las mínimas condiciones de confianza y seguridad exigidas. En todo caso los perjuicios derivados de esta decisión serán responsabilidad exclusiva del AFILIADO, quien se compromete a indemnizar a RBM, sus entidades miembros, y los tarjetahabientes, por las consecuencias que se presenten como producto de la prestación de servicios de terceros para el procesamiento parcial o total de transacciones hacia RBM.
19. Para que el AFILIADO pueda tener acceso a los servicios habilitados a través de la página web de RBM, RBM asignará al AFILIADO una clave de acceso y un token que permiten la autenticación del AFILIADO como usuario en el sistema. La asignación y entrega de dicho token tendrá un costo único determinado por RBM el cual deberá ser asumido por el AFILIADO y pagado al momento de su entrega, mediante débito automático de la cuenta de depósito asociada a su código único señalada en el formulario de Solicitud de Afiliación a RBM. Mediante la suscripción del Contrato y el formulario de Solicitud de Afiliación a RBM, el AFILIADO de manera expresa e irrevocable autoriza el débito automático de la cuenta señalada en dicho formulario para el pago del token asignado. Completada la asignación y entrega del token en la forma aquí establecida, RBM enviará al AFILIADO la correspondiente factura. En caso de falta o insuficiencia de fondos en la cuenta para el pago completo y oportuno de los pagos aquí establecidos a favor de RBM esta última se reserva la facultad de suspender sus servicios hasta que se verifique dicho pago.
20. RBM hará entrega del token al AFILIADO, mediante comunicación escrita. Desde el momento de la entrega del token al AFILIADO, éste 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 dispositivo es de uso personal e intransferible.
21. Posteriormente y en forma separada, mediante correo electrónico, RBM entregará al AFILIADO la clave de acceso y el número de usuario.
22. El AFILIADO se obliga a notificar a la Gerencia Regional de RBM, la pérdida o robo del token, para proceder a su bloqueo e iniciar las gestiones necesarias para su reemplazo. El reemplazo del token por extravío tendrá un costo para el AFILIADO, costo este que será la tarifa que para dicho trámite tenga en su momento vigente RBM, suma que será debitada de la cuenta de depósito como un menor valor de las ventas.
23. La utilización del token por el AFILIADO será gratuita siempre y cuando el AFILIADO cumpla con un mínimo de 30 transacciones al mes por este medio. En el evento de no cumplir con este número mínimo de transacciones, el uso del token se cobrará, por una sola vez, a la tarifa que para dicho trámite tenga en su momento vigente RBM, suma que será debitada de la cuenta de depósito como un menor valor de las ventas.
24. Las demás obligaciones especiales, previstas en el presente Anexo.

**Parágrafo.** Reversión del pago. En virtud de la legislación vigente en materia de protección al consumidor, el AFILIADO autoriza expresamente a RBM y/o al banco en donde posee la cuenta bancaria para que procedan a realizar la reversión de los pagos que solicite el consumidor o tarjetahabiente cuando en la ventas no presenciales se haya presentado fraude, correspondan a operaciones no solicitadas por el consumidor, el producto adquirido no sea recibido o el producto entregado no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso. Para tales fines, se seguirá el procedimiento establecido por la Ley 1480 de 2011 y las normas que la reglamenten.

**Parágrafo Segundo.** Retracto. En virtud de la legislación vigente en materia de protección al consumidor, el AFILIADO está obligado a realizar la devolución de las sumas de dinero derivadas de aquellas ventas no presenciales sobre las cuales el cliente o tarjetahabiente utilizó la facultad de retracto consagrada en la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor). El procedimiento para realizar la devolución será el establecido en el Artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, y aquellas normas que

lo modifiquen y reglamenten.

EL AFILIADO declara conocer y aceptar las condiciones establecidas en el presente Anexo y exonera a RBM de la responsabilidad que se pueda presentar por la no aplicación del mismo.

## OBLIGACIONES DE RBM:

1. Procesar las transacciones recibidas del AFILIADO a través del medio tecnológico autorizado por RBM y dar respuesta a las solicitudes de autorización (aprobación o negación).
2. Atender las solicitudes de reversión de transacciones presentadas por el AFILIADO por errores involuntarios de este, en el procesamiento de las transacciones.
3. Notificar al AFILIADO las modificaciones o cambios que se realicen a este Anexo mediante cualquier medio escrito físico o electrónico; si el AFILIADO no está de acuerdo con los cambios propuestos deberá comunicar a RBM la no aceptación y en consecuencia el retiro de esta modalidad de ventas en un periodo no mayor a 15 días hábiles después de recibida la notificación, de lo contrario, si una vez expirado dicho término el AFILIADO continúa utilizando el Servicio, se entenderá que acepta las modificaciones propuestas.

## CAPÍTULO II MODALIDADES DE VENTAS NO PRESENCIALES

Se entenderá por ventas no presenciales aquellas ventas que no requieren la presencia física de la tarjeta ni del tarjetahabiente tales como: ventas por teléfono, correo o cupón, internet, pagos periódicos y domiciliación.

A continuación se describen algunas de las modalidades de ventas no presenciales, sin perjuicio de las demás modalidades de estas ventas que se implementen por parte de RBM.

**Ventas por Teléfono:** Son aquellas ventas en las cuales el tarjetahabiente solicita al AFILIADO un bien o servicio con cargo a su tarjeta de crédito a través del medio telefónico: Call center, celular u otros medios que conviertan la voz en datos. El AFILIADO debe obtener el consentimiento del tarjetahabiente y la información mínima requerida para procesar la compra del bien o servicio, para lo cual se recomienda que el AFILIADO deje un registro grabado de dicha solicitud.

**Ventas por correo o cupón:** Son aquellas ventas en las cuales el tarjetahabiente diligencia un cupón de venta y autoriza el cargo a su tarjeta de crédito para la adquisición de un producto o servicio. Estos cupones pueden ser distribuidos por el AFILIADO a través de insertos en extractos, periódicos, revistas, correo directo y las ordenes de compra a través de internet, sin que éstas últimas se consideren como comercio electrónico.

El AFILIADO que desee vender bajo esta modalidad debe presentar el arte o diseño del cupón para la aprobación por parte de RBM, antes de su impresión, el cual debe contener como mínimo los siguientes datos: Nombre y código único del AFILIADO, Nombre del tarjetahabiente, Número de la tarjeta, Fecha de vencimiento, Dirección y teléfono.

**Ventas por Internet:** Son aquellas ventas en las cuales el tarjetahabiente, a través de la página Web del AFILIADO, utiliza como medio de pago su tarjeta de crédito, débito, tarjeta privada o cualquier otro medio habilitado por RBM, para la adquisición de producto o servicios.

**Recaudo de Pagos periódicos:** Son los cargos periódicos que se efectúan a las tarjetas de crédito, previa autorización del tarjetahabiente, para la adquisición y pago de bienes o servicios.

## CAPÍTULO III FORMAS DE PROCESAMIENTO

El procesamiento de las ventas no presenciales se podrá realizar de varias formas, tales como Recaudo de Pagos periódicos, Pago Electrónico Web, Conexión Web Service, Global Pay o cualquier otra forma que en el futuro establezca RBM y cuyas condiciones serán incorporadas, según corresponda en el presente Anexo o en un Reglamento Específico.

**Recaudo de Pagos periódicos:** Proceso a través del cual el AFILIADO captura los datos de las transacciones de venta con tarjetas de crédito, débito y privadas y los trasmite a RBM para el respectivo proceso de autorización, el cual puede ser en batch (manual) o en línea. Una vez procesada esta información, RBM remitirá los archivos de respuesta de aprobación o negación de las transacciones.

Para el procesamiento de los pagos periódicos en línea se le permitirá al AFILIADO un acceso al software de recaudo a través de la página web de RBM, mediante la asignación de una clave de acceso y un token que permiten la autenticación del usuario. El software le permite matricular nuevos clientes (tarjetahabientes) al sistema de pagos periódicos, recibir, aprobar o rechazar matrículas de clientes (tarjetahabientes) provenientes de las entidades financieras o no financieras autorizadas y



enviar el archivo de facturación a RBM para su procesamiento.

En los casos en que el AFILIADO reciba de las entidades financieras y no financieras autorizadas, matriculas para su aprobación o rechazo, debe atender estas solicitudes en un periodo no mayor a 24 horas a su recibo. El no atender oportunamente estas solicitudes, acarreará para el AFILIADO, por cada día de retraso que tome en atender cada solicitud, el pago de una suma equivalente al 6% diario de 1 salario mínimo legal vigente diario (SLMVD), suma que será debitada, previo aviso, de la cuenta de depósito como un menor valor de las ventas.

Cada una de las entidades financieras o no financieras autorizadas tendrá acceso al software a través de la página web de RBM, mediante la asignación de un password y un token para autenticación del usuario. El software únicamente le permitirá, matricular nuevos clientes (tarjetahabientes) al sistema de pagos periódicos.

Si el AFILIADO fue el que matriculó al tarjetahabiente, la responsabilidad sobre las transacciones fraudulentas es del AFILIADO. Si el tarjetahabiente fue matriculado por la entidad financiera, la responsabilidad es de la entidad financiera y se exonera al AFILIADO.

Cuando el AFILIADO realice en forma manual (en batch) el procesamiento de las ventas no presenciales y de los pagos periódicos, deberá presentar y enviar los archivos de acuerdo con las especificaciones técnicas y operativas definidas por

## **CAPITULO IV VENTAS POR INTERNET**

Para realizar ventas por Internet el AFILIADO deberá cumplir con los siguientes requisitos adicionales:

1. El AFILIADO deberá tener un certificado digital expedido por una entidad de certificación que garantice seguridad en la Web.
2. El sitio Web deberá proporcionar: Los datos del contacto de atención al cliente, tiempo de entrega de la mercancía, información relativa a la entrega de bienes y servicios, políticas de devoluciones, reembolso y cancelación y descripción detallada de los bienes y servicios.
3. Proporcionar al tarjetahabiente un recibo de la transacción, sea por medios electrónicos tales como un mensaje de correo electrónico o por correo regular. En ningún caso se deberán enviar los datos de la cuenta del cliente a través de RBM. El URL (localizador uniforme de recursos) o dirección en línea deberá estar incluido en el recibo.
4. Cumplir con las obligaciones que se establezcan en cada uno de los Reglamentos de los Productos y/o Servicios de Ventas por Internet que RBM defina.

## **CAPÍTULO V LIMITES A LA RESPONSABILIDAD POR RIESGOS TECNOLOGICOS**

RBM y sus miembros, en virtud de sus obligaciones de medio aquí surgidas, no asumen responsabilidad frente a EL AFILIADO o sus clientes, por la continuidad del servicio y los riesgos a los que se encuentra expuesta la infraestructura tecnológica del sistema de pagos y su operación, en especial frente a las ventas no presenciales.

EL AFILIADO que esté autorizado para realizar ventas no presenciales y que con base en el código único entregado por RBM, utilice para el procesamiento de transacciones o de ventas no presenciales a un tercero distinto de RBM o sub-procese, preste su código único o permita que terceros utilicen su plataforma tecnológica para realizar ventas no presenciales, deberá cancelar por concepto de utilización de la infraestructura tecnológica de RBM las tarifas que se encuentran publicadas en la página web de RBM en el siguiente link: [www.rbm.com.co](http://www.rbm.com.co), las cuales serán canceladas de la forma allí descrita. Dicho tarifas forman parte integral del presente Anexo. Sin perjuicio de lo anterior, EL AFILIADO declara conocer y aceptar que es su obligación brindar la información que en virtud de las condiciones establecidas en el presente Anexo solicite RBM con el fin de prevenir e identificar posibles riesgos tecnológicos y de seguridad que atenten contra la infraestructura tecnológica de RBM. EL AFILIADO reconoce que en ningún momento podrá servir de intermediario tecnológico para terceros que no posean un código único para ventas no presenciales otorgado por RBM.