



Términos y Condiciones AppartaPay

Los Servicios de AppartaPay permiten al usuario realizar pagos, en su dispositivo móvil, a establecimientos de comercio vinculados por medio de APPARTA. El Establecimiento de Comercio o Comerciante aprobado, a su entera discreción, podrá aceptar pagos por medio de AppartaPay, a través del Portal *Partners* de APPARTA.

AppartaPay no se responsabiliza por la procedencia o cualquier situación relacionada con la transferencia ni las acciones del destinatario de los fondos. Ni la identidad de ningún usuario que utilice los servicios de AppartaPay, ni la posibilidad de que un destinatario o un remitente completen o no la transacción, se encuentra garantizada.

1. Registro de cuenta

El usuario será habilitado para usar los Servicios de AppartaPay siempre y cuando éste se encuentre registrado en APPARTA, por medio de una cuenta creada con un número de teléfono celular que se encuentre bajo su custodia legal. Conforme a la política de privacidad, aplicable en Colombia, de AppartaPay, se podrá requerir al usuario que envíe cierta información personal la cual incluye, pero no se limita a: su nombre completo, email, número de teléfono celular, dirección o código postal, fecha de nacimiento y cualquier otra que sea necesaria y exigible por ley dentro del territorio. Usted declara, reconoce, y acepta que la información personal que registra en AppartaPay al momento de realizar dicho registro y en cualquier otro momento será verdadera, precisa, actual y completa, y acepta mantener y actualizar esta información personal con AppartaPay y APPARTA cuando sea necesario.

2. Cuenta Personal

Cada usuario podrá tener solo una cuenta personal habilitada, por medio de la plataforma APPARTA, la cual será completamente intransferible. La cuenta personal solo se utilizará para que personas naturales/físicas registradas en AppartaPay puedan realizar pagos a establecimientos de comercio y similares que se encuentren vinculados por medio de la plataforma APPARTA. AppartaPay no se responsabiliza por la custodia de los equipos ni será responsable por cualquier reclamo de transferencias no reconocidas. Algunas características de las cuentas personales pueden estar limitadas en función de cómo desee utilizar los Servicios de AppartaPay, cuánto debe enviar o gastar y lo que sabemos de usted. Es posible que le pidamos que proporcione más información para completar una transacción como un código para comprobar identidad.



3. Financiación de la Cuenta Personal

Su saldo de AppartaPay se compone de los fondos que tiene en su cuenta los cuales están disponibles para nuevas transacciones y no están sujetos a transacciones/pagos pendientes.

Cuando realiza un pago a través de los Servicios de AppartaPay, primero vemos si su saldo de AppartaPay puede cubrir la transacción. También puede financiar pagos con una cuenta bancaria, una tarjeta de débito o una tarjeta de crédito, métodos y plataformas de pago virtual, designando a una de ellas como su principal fuente de fondos. Por otro lado, y a total discreción de APPARTA, el usuario podrá financiar sus pagos por medio de *Cashback*; Bonos, o Cupones expedidos por APPARTA.

Siempre usamos su saldo de AppartaPay primero si el saldo es suficiente para cubrir su pago. Si no hay suficiente dinero disponible en su saldo de AppartaPay para cubrir la transacción, utilizamos la fuente de financiamiento principal designada por el usuario para realizar el pago en su totalidad. Esta fuente de financiación puede variar según el tipo de pago que realice. Si el usuario no desea pagar el saldo con la fuente de financiamiento designada, debe pagar únicamente el monto del cual dispone en AppartaPay y proceder a cancelar el saldo por medio de otro tipo de pago.

En cualquier caso, al momento de realizar un pago o recarga con el propósito de financiar su cuenta personal, el usuario recibirá un mensaje en la plataforma por medio del cual confirmará el valor a recargar. Si el usuario confirma el valor por medio del mensaje no será sujeto a devoluciones del saldo recargado, únicamente exceptuando el caso de que la disputa por el saldo provenga de errores en la plataforma.

A. *Cashback* como Fuente de Financiación

De manera completamente discrecional, se habilitarán promociones donde al usuario se le concederá la devolución de un porcentaje del valor de la orden cancelada mediante un bono, trasladado directamente a su cuenta de AppartaPay, por una compra mínima en la tienda de Establecimiento de Comercio que así lo promoció. El valor por devolver se calculará sobre el cobro final en la orden.

El porcentaje del Cashback será definido por el Establecimiento de Comercio que lo promoció, de acuerdo con lo que estipule específicamente para dicha promoción. **El valor de la compra mínima** será definido por el Establecimiento de Comercio que lo promoció, de acuerdo con lo que estipule específicamente para dicha promoción. Esta campaña aplica solo para usuarios que compren durante **el rango de fechas** definidas por el Establecimiento de Comercio que lo promoció, de acuerdo con lo que estipule



específicamente para dicha promoción. **El valor máximo por devolver por orden** será definido por el Establecimiento de Comercio que lo promoció, de acuerdo con lo que estipule específicamente para dicha promoción. **El límite máximo de órdenes por usuario durante la vigencia de la promoción** será definido por el Establecimiento de Comercio que lo promoció, de acuerdo con lo que estipule específicamente para dicha promoción.

Las órdenes están sujetas a disponibilidad de los artículos en los establecimientos de comercio aliados. El valor por devolver lo recibirá el usuario una vez haya finalizado su orden a través de un bono que será comunicado mediante: (i) Mensaje Push y/o (ii) Correo electrónico al correo del usuario registrado en la Plataforma, y/o (iii) podrá visualizarlo en su cuenta de AppartaPay dentro de la Plataforma.

El bono podrá ser **redimido en las fechas** definidas por el Establecimiento de Comercio que lo promoció, de acuerdo con lo que estipule específicamente para dicha promoción. El bono **podrá ser usado/redimido en los** Establecimientos de Comercio que determine **APPARTA**. El bono podrá ser redimido una (1) única vez. Si el usuario solicita algún tipo de modificación en el transcurso del pedido, la promoción no aplicará. Nos reservamos el derecho de cancelar cualquier transacción que por sus características incumpla las condiciones establecidas para acceder a esta promoción.

No acumulable con otras promociones, bonos, ni cupones.

B. Bonos como Fuente de Financiación

De manera completamente discrecional, se habilitarán promociones donde al usuario se le concederá un bono, por medio del cual recibirá un cargue específico de fondos los cuales pueden únicamente usarse si el usuario realiza su pago por medio de AppartaPay.

Asuntos como el monto en valor del cargue otorgado; valor de la compra mínima para su uso; rango y definición de fechas aplicable y de expiración; los Establecimientos de Comercio en los que se pueda usar dicho cargue, serán determinados únicamente a discreción de APPARTA.

El límite máximo de órdenes por usuario durante la vigencia de la promoción será definido por el Establecimiento de Comercio que lo promoció, de acuerdo con lo que estipule específicamente para dicha promoción. Las órdenes están sujetas a disponibilidad de los artículos en los Establecimientos de Comercio aliados.

C. Cupones como Fuente de Financiación.

De manera completamente discrecional, se habilitarán promociones donde se otorgarán cupones, entendidos como códigos con valores determinados, a entera voluntad y determinación de APPARTA, por medio de los cuales potenciales usuarios podrán ingresar en la Plataforma de APPARTA y recargar fondos los cuales podrán ser usados únicamente por medio de AppartaPay.

Asuntos como el monto en valor del cargue otorgado; valor de la compra mínima para su uso; rango y definición de fechas aplicables y de expiración; los Establecimientos de Comercio en los que se pueda usar dicho cargue, serán determinados únicamente a discreción de APPARTA.

El límite máximo de órdenes por usuario durante la vigencia de la promoción será definido por el Establecimiento de Comercio que lo promoció, de acuerdo con lo que estipule específicamente para dicha promoción. Las órdenes están sujetas a disponibilidad de los artículos en los Establecimientos de Comercio aliados.

D. Puntos como Fuente de Financiación

De manera completamente discrecional, por medio de programas de fidelización de usuarios de APPARTA, unilateralmente se les otorgarán puntos por el uso de sus productos y servicios redimibles según lo determinado por APPARTA. Dichos puntos podrán convertirse en fondos los cuales pueden únicamente usarse si el usuario realiza su pago por medio de AppartaPay.

Asuntos como el monto de puntos otorgados; valor de la compra mínima para su uso; rango y definición de fechas aplicables y de expiración; los Establecimientos de Comercio en los que se pueda usar dicho cargue, serán determinados únicamente a discreción de APPARTA.

El límite máximo de órdenes por usuario durante la vigencia del programa será definido por el Establecimiento de Comercio que lo promoció, de acuerdo con lo que estipule específicamente para dicha promoción. Las órdenes están sujetas a disponibilidad de los artículos en los Establecimientos de Comercio aliados.



E. Limitaciones de la Fuente de Financiación

Para administrar el riesgo, AppartaPay puede limitar las fuentes de fondos disponibles para su uso de financiar cualquier transacción en particular. Por ejemplo, podemos limitar sus fuentes de fondos para una transacción en particular a tarjetas de débito, o cualquier otro medio de pago según se considere.

Tenga en cuenta que las diversas fuentes de financiación tienen diferentes derechos y procedimientos de resolución de disputas en caso de que su transacción resulte insatisfactoria. Sus derechos de resolución de disputas están determinados por la fuente de fondos utilizada para financiar su transacción.

F. Transacciones rechazadas y reembolsadas

Cuando se realice un envío, el Establecimiento de Comercio o Comerciante Aliado no está obligado a aceptarlo. Usted acepta que no responsabilizará a AppartaPay por los daños que resulten de la decisión de un destinatario de no aceptar un pago realizado a través de los Servicios de AppartaPay.

Al recibir alguna solicitud de reembolso, Apparta podrá realizar la consulta, de manera directa o a través de terceros, consideradas necesarias para validar y/o autenticar la identidad e información relacionada con el usuario solicitante. Lo anterior puede implicar solicitud al usuario de información personal, financiera, y documentación extra, o requerirle que tome medidas adicionales para confirmar la información brindada.

De encontrarse verificada la información, el dinero será reembolsado a los 30 días (hábiles) posteriores a la confirmación de la información requerida al solicitante. Si el usuario/solicitante consume el valor del saldo disponible en *Apparta Pay* el cual fue solicitado, antes de recibir el reembolso, la solicitud previa se entenderá cancelada.

Las solicitudes de reembolso solo aplican para casos donde el usuario realizó un pago o recarga en Apparta Pay. No aplica para casos como Bonos, *Cashback*, y demás aquellos que sean otorgados al usuario de manera voluntaria y gratuita por parte de Apparta. El valor mínimo para efectuar un reembolso es de COP\$10.000.

G. Procesamiento de tarjeta de débito

AppartaPay procesará sus transacciones financiadas con tarjeta de débito a través de la red y/o pasarela de pagos de la tarjeta de débito o de la red Visa/MasterCard, según lo decida AppartaPay a su discreción.



H. Información de tarjeta de crédito

Si cambian los datos relacionados con el uso de su tarjeta de crédito, deberá volver a cargar los datos correspondientes en su cuenta de AppartaPay a fin de que éste pueda ser tomado en cuenta como fuente de financiación de su cuenta para realizar transferencias.

4. Autenticación de identidad

Por la presente, autoriza a la Empresa, directamente o a través de terceros, a realizar las consultas que consideremos necesarias para validar su identidad y/o autenticar su identidad y la información de su cuenta y, para las cuentas comerciales, a su empresa o empleador. Esto puede incluir pedirle más información y/o documentación sobre el uso o identidad de su cuenta, o requerirle que tome medidas para confirmar la propiedad de su dirección de e-mail, número de teléfono celular, y verificar y cotejar su información contra bases de datos de terceros. Este proceso es para fines de verificación interna y se entiende aceptado.

5. Investigación de pagos

Al evidenciar transacciones que representen riesgos potencialmente altos, por medio de AppartaPay, se podrán revisar dichos pagos. Si un pago está sujeto a una investigación de pago, AppartaPay suspenderá el pago y lo notificará al destinatario. AppartaPay realizará una revisión y borrará o cancelará el pago. Si se cancela el pago, AppartaPay notificará al destinatario. De lo contrario, AppartaPay cancelará el pago y los fondos serán devueltos a la cuenta o fuente de financiación de origen. Apparta le enviará un aviso por e-mail y/o una notificación dentro de la plataforma comunicando la situación.

6. Riesgo de reversiones, devoluciones de cargos y reclamaciones

Si un remitente de un pago más tarde disputa el pago o presenta un reclamo por un contracargo, el emisor de la tarjeta de débito o crédito o el banco emisor, no AppartaPay, determinará si la disputa es válida y a quién corresponde el pago. Usted acepta que AppartaPay podrá recuperar los montos que se le adeuden mediante el descuento del saldo de su cuenta personal en caso de que aplique y así se determine. Si no hay fondos suficientes en su saldo para cubrir su responsabilidad, usted acepta reembolsar a AppartaPay a través de otros medios, so pena de constituirse en mora. Si AppartaPay no puede recuperar los ingresos de su fuente principal de fondos, predeterminada en su cuenta personal de AppartaPay, Apparta intentará comunicarse con usted, AppartaPay puede recuperar los fondos de sus fuentes de fondos alternativos o puede tomar otras acciones legales para cobrar el monto adeudado, en la medida permitida por la ley.



7. Historial de transacciones

El estado de cuenta de AppartaPay se encontrará a disposición del usuario en cualquier momento. El extracto de cuenta puede ser revisado por el usuario iniciando sesión en su cuenta del portal de APPARTA, ingresar a la sección de AppartaPay y de esa manera podrá verificar su estado de cuenta, saldo, pagos realizados y el concepto por cada transacción realizada.

8. Saldos de cuentas

Si el usuario mantiene un saldo en AppartaPay, le es garantizado que sus fondos se mantendrán separados y no serán puestos voluntariamente a disposición de sus acreedores en caso de insolvencia y/o similares. Mientras sus fondos estén bajo nuestra custodia, APPARTA solo pondrá a su disposición la plataforma AppartaPay para que usted pueda realizar los pagos a los establecimientos de comercio habilitados para ello.

AppartaPay no es ni opera como algún tipo de entidad financiera en la medida que no se ofrece ningún tipo de servicio bancario o financiero. En el anterior sentido, nos limitamos al ofrecimiento de una plataforma virtual que permite facilitar la experiencia del usuario al realizar su reserva por medio de APPARTA, al ofrecerle métodos de pago distintos al tradicional. Los fondos mantenidos por AppartaPay o sus proveedores de servicio, en relación con el procesamiento de transacciones, no son obligaciones de depósito y no están asegurados en beneficio del usuario por el Fondo de Garantías de Instituciones Financieras – FOGAFIN – o la *Federal Deposit Insurance Corporation* o cualquier otra agencia gubernamental. Los fondos que se mantienen en equilibrio son una función auxiliar de ofrecer métodos de pago alternativos y no de otro beneficio.

A. Asignación de interés a AppartaPay

Normalmente, ni APPARTA ni AppartaPay reciben intereses por los fondos disponibles y dispuestos e inherentes a sus usuarios. En ese sentido, el usuario acepta que no recibirá intereses u otras ganancias sobre los fondos que AppartaPay maneja y coloca en sus cuentas. Sin embargo, en consideración a su uso del servicio, usted transfiere irrevocablemente y asigna a AppartaPay cualquier derecho de propiedad que pueda tener sobre cualquier interés que pueda acumularse en los fondos mantenidos en cuentas mancomunadas. Esta asignación se aplica sólo a los intereses devengados de sus fondos, y nada en este Acuerdo otorga a APPARTA ningún derecho de propiedad sobre el principal de los fondos que mantiene con AppartaPay.



B. Balances negativos

Si el saldo de su cuenta es negativo por algún motivo APPARTA puede compensar el saldo negativo deduciendo los montos que adeuda a AppartaPay del dinero que recibe en su cuenta. Usted acepta permitir que AppartaPay recupere los montos adeudados mediante el descuento de su saldo. Si no hay fondos suficientes en su saldo para cubrir su responsabilidad, usted acepta reembolsar a AppartaPay a través de otros medios. Si AppartaPay no puede recuperar los fondos de su fuente principal de fondos, APPARTA se comunicará con usted a fin de establecer un método de pago. AppartaPay puede recuperar el dinero de sus fuentes de fondos alternativos o puede tomar otras acciones legales para cobrar el monto adeudado, en la medida que sea permitida por la ley.

C. Liquidación de montos vencidos

Si tiene un saldo negativo u otro monto vencido a AppartaPay, APPARTA puede intentar su fuente de financiamiento para cubrir los montos. Si no puede recuperar los fondos de su fuente principal de financiamiento, APPARTA puede intentar ponerse en contacto con usted. APPARTA puede recuperar los fondos de sus fuentes de fondos alternativos o puede tomar otras acciones legales para cobrar cualquier cantidad que tenga más de 14 días de vencimiento, en la medida permitida por la ley aplicable.

9. Revisiones de transacciones

AppartaPay podrá revisar todas las transacciones que se realicen y en caso de que alguna autoridad lo requiera proveerá toda la información necesaria para esclarecer la situación.

Las revisiones pueden resultar en:

Pagos retrasados, bloqueados o cancelados; fondos retenidos por AppartaPay; fondos que se aplican a un saldo negativo de la cuenta AppartaPay o que se utilizan para compensar la pérdida incurrida por AppartaPay; suspensión o terminación de la cuenta; fondos incautados para cumplir con una orden judicial, orden judicial u otro proceso legal; y/o fondos que recibió previamente que se revierten (es decir, devueltos al saldo de AppartaPay del remitente o a la tarjeta o cuenta bancaria que se utilizó para financiar el pago).

Entre otras razones, las medidas anteriores serán tomadas si, consciente o inconscientemente, el usuario realizó un pago por medio de una tarjeta robada, una cuenta bancaria comprometida o una cuenta AppartaPay comprometida, o si realizó una transacción comercial prohibida por ley.



En relación con nuestro proceso de revisión, es posible que deba proporcionarnos información y / o documentación adicional para verificar su identidad. Podemos limitar su cuenta y su acceso a los fondos hasta que se complete la verificación.

10. Cancelación de cuenta

Siempre que no haya transacciones pendientes o en curso, puede cerrar su cuenta en cualquier momento.

A. Limitaciones en el cierre de su cuenta

No puede cerrar su cuenta para evadir una investigación de pago. Si intenta cerrar su cuenta mientras llevamos a cabo una investigación por cualquier violación a la ley o por requerimiento de cualquier entidad pública con competencia para realizar, podremos mantener sus fondos por hasta 365 días para proteger a AppartaPay o a un tercero contra el riesgo de reversiones, contracargos, reclamaciones, tarifas, multas, sanciones y otras responsabilidades. Usted seguirá siendo responsable de todas las obligaciones relacionadas con su cuenta, incluso después de que se cierre la cuenta.

11. Terminación

Tras la finalización de este Acuerdo por cualquier motivo, tenemos el derecho de prohibir su acceso a los Servicios de APPARTA o de AppartaPay, lo que incluye, entre otros, la desactivación de su nombre de usuario y contraseña, y la cancelación de su cuenta AppartaPay (si corresponde) y rechazar el acceso futuro a AppartaPay y a cualquier otro servicio que preste APPARTA, su matriz, afiliadas o subsidiarias o sus sucesos.