



## Términos & Condiciones - Pagos Redeban

### Condiciones y Reglas del Programa Agregador

El presente documento establece las Condiciones y Reglas (las “Reglas”) del Programa Agregador de Redeban Multicolor S.A. (“REDEBAN”). Con la aceptación y uso del Servicio aquí previsto, y del sitio web: [www.pagosredaban.com](http://www.pagosredaban.com) (el “Sitio”), para todos los efectos legales, se formaliza un contrato de servicios entre el usuario (el “Comercio Patrocinado”) y REDEBAN.

Con la vinculación al Programa Agregador y el uso del Servicio, el Comercio Patrocinado declara conocer y aceptar las Reglas y su adhesión y aceptación del Contrato de Afiliación a REDEBAN, el cual se encuentra disponible en el siguiente enlace: <https://www.rbmcolumbia.com/wps/portal/index/>.

Cualquier persona que no acepte las Reglas, que son de carácter obligatorio y vinculante para la prestación del Servicio por parte de REDEBAN, deberá abstenerse de utilizar el Sitio y/o el Servicio.

#### SECCIÓN 1. DEFINICIONES.

*Usted aquí podrá encontrar palabras que tienen efectos y son utilizadas para la aplicación de estas Reglas.*

Sin perjuicio de los términos definidos en el Contrato de Afiliación y a lo largo de estas Reglas, se tendrán en cuenta además los siguientes términos definidos:

Definiciones	
<b><i>Canales de Acceso</i></b>  Son las tecnologías de acceso, físicas y digitales, habilitadas y puestas a disposición por REDEBAN a favor de los Comercios Patrocinados. Entre los Canales de Acceso se encuentran, entre otros, los Equipos Móviles (datáfonos (POS) y MiniDatáfonos (mPOS)), Link de Pagos y Códigos QR (estáticos y dinámicos).	<b><i>Contrato de Afiliación</i></b>  Es el Contrato Comercial de Afiliación a REDEBAN, junto con sus Anexos y el Reglamento del Sistema de Pago Redeban, según sean modificados de tiempo en tiempo. Todos estos documentos se encuentran disponibles para consulta en la página web de REDEBAN en el siguiente enlace: <a href="https://www.rbmcolumbia.com/wps/portal/index/">https://www.rbmcolumbia.com/wps/portal/index/</a> .
<b><i>Dispersión</i></b>  Es el abono en cuenta o a un Producto Financiero del Monto Neto de las ventas.	<b><i>Programa o Programa Agregador</i></b>  Es el Programa de REDEBAN definido y desarrollado en estas Reglas.
<b><i>Producto Financiero</i></b>  Es la cuenta bancaria, monedero, tarjeta prepago o producto de propiedad del Comercio Patrocinado al cual REDEBAN realizará la Dispersión.	<b><i>Sistema Redeban</i></b>  Es 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.
<b><i>Son Conceptos Deducibles los siguientes:</i></b>	
<b><i>Contracargo</i></b>  Es el débito que en virtud de un contrato de adquirencia, realiza una entidad financiera pagadora directamente a REDEBAN, como consecuencia del desconocimiento por parte de un tarjetahabiente de una Transacción realizada en el Comercio Patrocinado, que fue objeto de reclamo por el tarjetahabiente ante su entidad financiera emisora del Instrumento de Pago (generalmente, Tarjetas).	

### **Indemnizaciones**

Es cualquier suma pagada por REDEBAN con: (i) ocasión de multas, consideraciones, sanciones, condenas judiciales o administrativas, o (ii) bajo acuerdos judiciales o extrajudiciales, incluyendo costos, gastos y honorarios razonables de abogados en los que incurra REDEBAN para ejercer su defensa, como consecuencia del incumplimiento del Comercio Patrocinado de sus obligaciones bajo el Programa Agregador, derivadas de reclamaciones en materia de protección al consumidor y, en especial, por el incumplimiento de la ley del Territorio y los estándares y reglas de las franquicias internacionales.

### **Reversión**

Es la obligación de reintegro que debe atender cualquiera de los partícipes de un sistema de pago de bajo valor a favor de un tarjetahabiente, cuando se cumplan las condiciones previstas la Ley 1480 de 2011 y demás normas que la adicionen, modifiquen y reglamenten, en especial el Decreto 587 de 2016, en concordancia con lo previsto en el Numeral 4.1.5 del Anexo 4 del Contrato de Afiliación.

## **SECCIÓN 2. REGLAS DEL SERVICIO.**

***Usted aquí podrá encontrar los principales términos del Servicio y la Gestión, incluido el alcance del Servicio, las tarifas que cobra REDEBAN según el Canal de Acceso elegido y el costo del Canal de Acceso, el plazo de Dispersión de las ventas, la vigencia del Programa y el Territorio donde se desarrollará.***

### **2.1. Servicio y Gestión.**

**2.1.1.** Bajo el Programa Agregador, REDEBAN actúa como Agregador dentro del Sistema Redeban, permitiendo que Comercios Patrocinados puedan recibir Instrumentos de Pago en su establecimiento, tienda virtual o punto de venta, a través de los Canales de Acceso de REDEBAN. Para estos efectos, el Comercio Patrocinado con la vinculación al Programa:

**2.1.1.1.** Contrata con REDEBAN el servicio de agregación (el "**Servicio**"). El Servicio consiste en facilitar la recepción y procesamiento de Instrumentos de Pago en el Comercio Patrocinado a través de los Canales de Acceso.

Son Canales de Acceso ofrecidos por REDEBAN bajo este Programa:

- **Link de Pagos.**
- **MiniDatáfono,**
- **MiniPro,**
- **Código QR.**

**2.1.1.2.** Otorga, de manera libre, consciente y voluntaria a REDEBAN un mandato de gestión de pagos (la "**Gestión**").

**2.1.2.** Bajo el Programa Agregador, REDEBAN tiene expresas facultades para vigilar, controlar, prevenir, evaluar, corregir, inspeccionar, investigar, supervisar y auditar la actuación y actividades de los Comercios Patrocinados.

**2.1.3.** Bajo el Programa Agregador, REDEBAN podrá ofrecer y mantener, de tiempo en tiempo, planes para la compra de Equipos (MiniDatáfono y MiniPro) por parte de Comercios Patrocinados. Los términos y condiciones de la adquisición de estos Equipos se regirán por el respectivo contrato de compraventa celebrado entre el Comercio Patrocinado y REDEBAN, y estarán sujetos a las reglas

## Términos & Condiciones - Pagos Redeban

definidas por REDEBAN, incluidas aquellas reglas aplicables bajo el **Anexo 1** del Contrato de Afiliación y el **Anexo A** de estas Reglas.

### 2.2. Gestión.

**2.2.1.** En desarrollo de la Gestión, REDEBAN en representación y por cuenta del Comercio Patrocinado, realizará las siguientes actividades:

**2.2.1.1. Recaudará** las sumas de dinero derivadas de las Transacciones realizadas con los Instrumentos de Pago en el(los) establecimiento(s) de comercio del Comercio Patrocinado y que fueron procesadas a través de los Canales de Acceso. Las sumas recaudadas se denominarán bajo el Programa Agregador, como el "**Monto Total**".

**2.2.1.2.** Posteriormente, REDEBAN procederá a **revisar** el Monto Total, y **aplicar y/o deducir** sobre el Monto Total, los siguientes conceptos:

- (a) Tarifa(s) vigente(s) de(l) Servicio según el Canal de Acceso elegido (ver **Cláusula 2.3. de la Sección 2**)
- (b) Retenciones de ley (de aplicar).
- (c) Conceptos Deducibles (ver **Cláusula 5.2. de la Sección 5**)

El monto que resulte de la aplicación y/o deducción de los anteriores conceptos, se denominará como el "**Monto Neto**".

**2.2.1.3.** Finalmente, dentro de los plazos y con la periodicidad definida en estas Reglas, REDEBAN realizará la Dispersión del Monto Neto al Producto Financiero del Comercio Patrocinado.

**2.2.2.** Para todos los efectos legales, la Gestión no tiene por objeto captar recursos ni recibir depósitos; constituye un mandato expreso del Comercio Patrocinado otorgado a REDEBAN para gestionar los pagos derivados de Transacciones y proceder consecuentemente a Dispersar el Monto Neto.

### 2.3. Tarifas y Costos.

**2.3.1.** El Comercio Patrocinado reconoce y acepta que pagará a REDEBAN, como única contraprestación por la prestación del Servicio y el desarrollo de la Gestión, las **Tarifas** vigentes publicadas en el Sitio.

**2.3.2.** El Comercio Patrocinado reconoce que, para la contratación de los Canales de Acceso, deberá pagar y asumir los **Costos** descritos y vigentes publicados en el Sitio.

### 2.4. Plazos de Dispersión.

**2.4.1.** Bajo este Programa, se realizará la Dispersión del Monto Neto al Comercio Patrocinado conforme la periodicidad definida e informada por REDEBAN dentro del Sitio.

**2.4.2.** La Dispersión se realizará al Producto Financiero seleccionado e informado por el Comercio Patrocinado a REDEBAN.

### 2.5. Vigencia del Programa y Territorio.

**2.5.1.** El Programa Agregador solamente se desarrollará en la República de Colombia (el "**Territorio**").

**2.5.2.** La vinculación al Programa Agregador estará vigente por tiempo indefinido desde la Fecha de Habilitación (según se define en la **Cláusula 4.2.1. de la Sección 4**), y sujeto en todo caso, a la vigencia del Contrato de Afiliación.

## Términos & Condiciones - Pagos Redeban

- 2.5.3. La vinculación se podrá terminar y cancelar, en cualquier momento por parte de REDEBAN y el Comercio Patrocinado. Para estos efectos, podrán darlo por terminado en cualquier momento con la sola notificación por escrito a la otra parte con quince (15) días calendario de antelación a la fecha deseada de terminación.

### SECCIÓN 3. OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE LAS PARTES.

*Usted aquí podrá encontrar la información relativa a las obligaciones y responsabilidades de las partes bajo el Programa.*

- 3.1. **Obligaciones y responsabilidades de REDEBAN.** Son obligaciones y responsabilidades de REDEBAN las siguientes:
- 3.1.1. Prestar el Servicio en los términos de estas Reglas, y en especial, las enmarcadas en el **Anexo A**.
  - 3.1.2. Desarrollar y cumplir la Gestión, en los términos de estas Reglas.
  - 3.1.3. Tramitar la afiliación del Comercio Patrocinado al Sistema Redeban.
  - 3.1.4. Discriminar e informar al Comercio Patrocinado la aplicación y/o deducción de los conceptos descritos en los **literales (a), (b), (c) y (d)** de la **Cláusula 2.2.1.2. de la Sección 2** de este documento.
  - 3.1.5. Las demás obligaciones previstas en este documento.
- 3.2. **Obligaciones y responsabilidades del Comercio Patrocinado.** Son obligaciones y responsabilidades generales del Comercio Patrocinado las siguientes:
- 3.2.1. Cumplir de manera estricta y oportuna con el Contrato de Afiliación y las Reglas.
  - 3.2.2. El Comercio Patrocinado no podrá, en ningún momento, desarrollar, actuar o prestar Servicios como Agregador de otros Comercios Patrocinados o AFILIADOS.
  - 3.2.3. Asumir todos los impuestos, retenciones o gravámenes aplicables a sus Transacciones. El Comercio Patrocinado será el único responsable del cumplimiento de las obligaciones fiscales y obligaciones derivadas de las transacciones comerciales realizadas entre el Comercio Patrocinado y sus Clientes, liberando a REDEBAN de toda responsabilidad en el caso de presentarse cualquier reclamación de parte de terceros y autoridades competentes en relación con el incumplimiento del Comercio Patrocinado de sus obligaciones tributarias o de los deberes derivados de las transacciones comerciales realizadas entre el Comercio y su Cliente.
  - 3.2.4. Dar atención oportuna y eficaz a todas las reclamaciones presentadas por sus Clientes en cuanto a calidad, cantidad y distribución de bienes y servicios, garantizando en todo caso, el cumplimiento de la regulación relacionada con protección al consumidor. El Comercio Patrocinado se obliga a mantener indemne a REDEBAN y en general al Sistema Redeban y los libera de cualquier responsabilidad derivada de una reclamación realizada por terceros respecto de los productos y servicios ofrecidos por el Comercio Patrocinado.
  - 3.2.5. Publicar y exhibir adecuadamente en sus oficinas o locales comerciales, si los tuviere, sin costo alguno los distintivos, logotipos, y los materiales promocionales y publicitarios del Programa Agregador y de REDEBAN.
  - 3.2.6. Suministrar de manera oportuna, completa y suficiente, toda aquella información que le solicite REDEBAN, y en especial, aquella que REDEBAN debe suministrar o entregar a los partícipes del Sistema Redeban, las franquicias internacionales y autoridades competentes.

## Términos & Condiciones - Pagos Redeban

- 3.2.7. Conocer y cumplir la política de tratamiento de datos personales de REDEBAN, la cual se encuentra disponible en el Sitio.

**3.3. Obligaciones Especiales del Comercio Patrocinado.** Sin perjuicio de las demás obligaciones y deberes contemplados en este documento, serán obligaciones especiales del Comercio Patrocinado, que deberá cumplir de manera permanente y continúa, las siguientes:

- 3.3.1. Adelantar sus actividades comerciales dentro del Territorio. El Comercio Patrocinado deberá mantener su área de operación en el domicilio registrado e informado a REDEBAN, y aquél incluido en el Registro Mercantil o en el RUT, según sea aplicable. El Comercio Patrocinado no puede tener relaciones comerciales con países sancionados o incorporados en listas administradas por el Gobierno de los Estados Unidos de América.
- 3.3.2. Adelantar las actividades contempladas dentro de su objeto social o actividad económica reportada. Todo Comercio Patrocinado que sea una persona jurídica deberá adelantar su actividad económica en concordancia con la actividad CIU registrada en el Registro Mercantil y el RUT.
- 3.3.3. Utilizar únicamente para los fines previstos en este Programa o bajo el Contrato de Afiliación, el Código de Identificación que se le asigne al Comercio Patrocinado, prohibiéndose permitirle su uso por cualquier funcionario que no esté autorizado por el Comercio Patrocinado o por cualquier tercero.
- 3.3.4. Atender a las capacitaciones programadas por REDEBAN, y dar cumplimiento a todos los Boletines, instrucciones y recomendaciones recibidas de REDEBAN en desarrollo de este Programa y el Contrato de Afiliación.
- 3.3.5. El Comercio Patrocinado no podrá utilizar en ningún momento los Canales de Acceso y su Código de Identificación para adelantar o desarrollar actividades que se encuentren dentro de listado de actividades de alto riesgo o restringidas por REDEBAN o una franquicia internacional en los términos de la **Cláusula 4.1. de la Sección 4** de este documento.
- 3.3.6. Abstenerse de promover, facilitar, publicar, permitir o de cualquier otra forma visibilizar cualquier contenido, servicio o producto prohibido bajo las normas y leyes en el Territorio, y aquellas definidas por normas internacionales y reglas y mandatos de las franquicias internacionales.
- 3.3.7. Cumplir con las obligaciones establecidas en el **Anexo A** de estas Reglas, según el Canal de Acceso utilizado por el Comercio Patrocinado.

## SECCIÓN 4. HABILITACIÓN, REQUISITOS PARA LA VINCULACIÓN Y PROCESO DE CONOCIMIENTO.

*Usted aquí podrá encontrar la información relativa a las actividades económicas que se podrán desarrollar bajo el Programa, las actividades económicas no autorizadas bajo el Programa, el Proceso de Habilitación, Afiliación y de conocimiento del Comercio Patrocinado en cumplimiento de las reglas y normas de REDEBAN, de las franquicias internacionales y las disposiciones aplicables en materia de prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo.*

### 4.1. Actividades económicas permitidas.

- 4.1.1. El listado definido por REDEBAN como **Anexo B** de estas Reglas (el "**Listado de Actividades Permitidas**"), constituye para todos los efectos el marco de actividades económicas permitidas que podrán adelantar o desarrollar los Comercios Patrocinados bajo el Programa Agregador.
- 4.1.2. Cualquier actividad económica no contemplada en el Listado de Actividades Permitidas se entenderá es una actividad económica que no podrá desarrollar, y le está estrictamente prohibido desarrollar o adelantar al Comercio Patrocinado bajo este Programa.

## Términos & Condiciones - Pagos Redeban

- 4.1.3. El Listado de Actividades Permitidas podrá, de tiempo en tiempo, modificarlo o actualizarlo REDEBAN. Es deber permanente del Comercio Patrocinado revisar periódicamente el Listado de Actividades Permitidas y cualquier actualización efectuada por REDEBAN.

### 4.2. Proceso de Habilitación.

- 4.2.1. La vinculación al Programa se perfeccionará en la fecha (la "**Fecha de Habilitación**") en que se cumplan y garanticen, a discreción de REDEBAN, las siguientes condiciones precedentes:

4.2.1.1. El Comercio Patrocinado tenga habilitado su Producto Financiero, y dicho Producto Financiero esté habilitado dentro de la plataforma y sistema de REDEBAN.

4.2.1.2. Se haya completado la Afiliación según se describe en la **Cláusula 4.3 de esta Sección 4**.

4.2.1.3. Se haya completado el Proceso de Conocimiento del Comercio Patrocinado, siendo Favorable el resultado de este a partir de la información y documentación solicitada por REDEBAN y suministrada por el Comercio Patrocinado dentro de la Afiliación, en los términos de la **Cláusula 4.4 de esta Sección 4**.

4.2.1.4. Se complete el proceso de activación y habilitación del Código de Identificación del Comercio Patrocinado dentro del Sistema Redeban (que podrá ser el mismo Código Único), y su asociación con su Producto Financiero.

- 4.2.2. Para efectos de este documento, REDEBAN estará facultado para establecer y definir en cualquier momento, las características y condiciones del Proceso de Habilitación, incluyendo las condiciones precedentes aplicables a dicho proceso. REDEBAN notificará estos cambios en el Proceso de Habilitación en los términos de la **Cláusula 6.2 y 6.4 de la Sección 6**.

### 4.3. Afiliación.

- 4.3.1. La Afiliación al Programa Agregador se podrá realizar a través de un proceso digital y/o un proceso en oficina, según lo defina y habilite a su entera discreción REDEBAN.

4.3.2. **Proceso digital.** El proceso en digital de Afiliación se encuentra descrito y habilitado en el Sitio. En el evento que el Comercio Patrocinado elija vincularse al Programa Agregador mediante la Afiliación digital, declara conocer y aceptar que toda la información suministrada a REDEBAN, fue suministrada, revisada y diligenciada por un funcionario autorizado, el propietario o un representante plenamente facultado del Comercio Patrocinado. En el caso que el Comercio Patrocinado opte por afiliarse mediante el proceso digital, está reconociendo que todos los términos, condiciones, declaraciones, aceptaciones e información que acepte mediante el proceso digital, el cual incluirá el diligenciamiento y envío electrónico de información y la aceptación mediante el **click** de cajas, recuadros o casillas de aceptación (tick-box), lo obliga plenamente en los términos de la ley del Territorio, tiene carácter probatorio y los mismos efectos de la firma o vinculación del proceso en oficina (formulario físico).

- 4.3.3. **Proceso en oficina.** En el evento que REDEBAN habilite la Afiliación en oficina, se seguirá el siguiente procedimiento:

4.3.3.1. El funcionario autorizado, el propietario o un representante plenamente facultado del Comercio Patrocinado debe diligenciar y firmar el formato físico (en papel) definido por REDEBAN.

4.3.3.2. El anterior formato de vinculación, debidamente diligenciado y firmado, debe ser:



## Términos & Condiciones - Pagos Redeban

- a. Entregado al ejecutivo comercial de REDEBAN (incluidos, sus aliados, agentes y/o proveedores) o radicado en las oficinas autorizadas y habilitadas por REDEBAN a nivel nacional, o
- b. Remitido en formato PDF. a la dirección de correo electrónico autorizado del Programa Agregador, que se indica en el Sitio.

**4.3.3.3. Confirmación de la recepción.** Para efectos de control interno de REDEBAN, de optarse por la Afiliación en oficina, solamente se entenderá entregado el formato de afiliación cuando exista sello del radicado autorizado por REDEBAN sobre el formato en físico o confirmación de la recepción de este por parte correo electrónico autorizado del Programa Agregador.

### 4.4. Proceso de Conocimiento del Comercio Patrocinado.

- 4.4.1. Con el propósito de verificar la veracidad de la declaración de origen de fondos prevista en la **Cláusula Novena del Contrato de Afiliación** y para efectos de establecer la capacidad jurídica, financiera, técnica y administrativa del Comercio Patrocinado, REDEBAN tiene una obligación permanente y recurrente de conocer al Comercio Patrocinado.
- 4.4.2. En desarrollo de dicha obligación, REDEBAN adelantará de manera previa a la Habilitación del Comercio Patrocinado dentro del presente Programa un proceso de conocimiento del comercio (el "**Proceso de Conocimiento**"), con base en el cual determinará la vinculación definitiva del Comercio Patrocinado al Programa, siempre que obtenga un resultado Favorable.
- 4.4.3. Para efectos de este proceso, se entiende "**Favorable**", el resultado positivo sin que se arrojen resultados o registros desfavorables o negativos del Comercio Patrocinado, sus accionistas, socios, propietarios y/o administradores (incluidos, representantes legales y miembros de Junta Directiva, de ser el caso).
- 4.4.4. De igual forma, y durante la participación del Comercio Patrocinado dentro del Programa, REDEBAN está plenamente autorizado, y así lo reconoce el Comercio Patrocinado, para solicitar, consultar y/o reportar en cualquier momento información financiera, de carácter administrativo y relativa a los propietarios, accionistas o socios (incluidos los Beneficiarios Reales) del Comercio Patrocinado.
- 4.4.5. REDEBAN presumirá en todo momento que la información suministrada es veraz, real y completa, y se encargará de utilizarla en cumplimiento de las obligaciones de confidencialidad bajo el Contrato de Afiliación, las normas que le sean aplicables en materia de protección de datos personales y las políticas en dicha materia definidas por REDEBAN.
- 4.4.6. Dentro de la Afiliación digital o en oficina, REDEBAN solicitará la información requerida del Comercio Patrocinado para efectuar el Proceso de Conocimiento.

## SECCIÓN 5. AUTORIZACIONES ESPECÍFICAS PARA REDEBAN.

*Usted aquí podrá encontrar la información de la periodicidad o los plazos en los que REDEBAN abona el Monto Neto a su Producto Financiero.*

### 5.1. Medidas Autorizadas.

- 5.1.1. El Comercio Patrocinado reconoce que, en ejecución de este Programa, REDEBAN adoptará y aplicará y, en consecuencia, el Comercio Patrocinado estará sujeto, deberá cumplir y expresamente autoriza a que REDEBAN implemente todas y cada una las medidas de seguridad e integridad del Sistema Redeban descritas a continuación (incluidas aquellas que en el futuro a su discreción establezca razonablemente REDEBAN) (las "**Medidas Autorizadas**").

## Términos & Condiciones - Pagos Redeban

**5.1.2.** Las Medidas Autorizadas tienen como propósito mitigar los riesgos de fraude y crédito dentro del Sistema Redeban como consecuencia de afectaciones derivadas de Reversiones, Contracargos y/o Indemnizaciones de las franquicias internacionales o autoridades competentes. Son Medidas Autorizadas, entre otras, las siguientes:

**5.1.2.1. Garantía.** Constitución de una garantía admisible a favor de REDEBAN en los términos de esta **Cláusula 5.1** o cuando se presente algún Evento de Cobertura, a discreción de REDEBAN.

**5.1.2.2. Control sobre Transacciones.** El Comercio Patrocinado reconoce que REDEBAN tiene la facultad en todo momento de aplicar controles para la aceptación de Transacciones, basado en variables, tales como, el monto, frecuencia o características de la Transacción, o el riesgo de nivel de fraude que represente la Transacción dentro del Sistema Redeban. Los controles y reglas establecidos por REDEBAN también podrán considerar aspectos relacionados, entre otros, con la industria, comercio, sector o ubicación del Comercio Patrocinado.

**5.1.2.3.** Son **Eventos de Cobertura**, cualquiera de las siguientes situaciones:

- De conformidad con las reglas de la franquicia Mastercard o cualquier otra franquicia o autoridad: (i) la participación del Comercio Patrocinado en el total de reclamaciones por fraudes recibidas dentro del total de Comercios Patrocinados es igual o superior a 1% (incluyendo un 1% del fraude mensual en la facturación según lo establecido en el programa de exceso de contracargos de la franquicia Mastercard, o cualquier otro programa aplicable de otra franquicia o autoridad); (ii) el 5% de las Transacciones realizadas durante un mes dentro del Comercio Patrocinado se realizaron con Tarjetas falsificadas; o (iii) dentro del Comercio Patrocinado se realizaron compras de más de Mil Dólares Americanos (USD1000) con cualquier Tarjeta falsa o se realizaron al menos dos Transacciones con Tarjetas falsas por un total mínimo de Dos Mil Quinientos Dólares Americanos (USD2500); o
- Se materializa cualquiera de los siguientes eventos: (a) un evento de compromiso de datos notificado a REDEBAN por cualquier franquicia internacional o autoridad competente, (b) un incumplimiento de las obligaciones de confidencialidad que ocasione una fuga o divulgación a terceros de Información Confidencial de REDEBAN o de terceros (incluyendo Información Sensible), protegida bajo el Contrato de Afiliación, sus Anexos y Reglamentos, o (c) una multa por incumplimiento frente a aspectos o programas de franquicia o de REDEBAN, que una vez notificada al Comercio Patrocinado, no haya sido atendida y remediada en los plazos previstos, o no haya sido reembolsada, pagada o reconocida por el Comercio Patrocinado a REDEBAN, la entidad financiera afectada o la franquicia correspondiente en los plazos previstos.

## **5.2. Afectación del Monto Total y Conceptos Deducibles.**

**5.2.1.** El Comercio Patrocinado reconoce que, con la aplicación y débito automático de las Tarifas, se afectará el Monto Total.

**5.2.2.** De igual forma, el Comercio Patrocinado reconoce que el Monto Total se podrá ver afectado cuando REDEBAN deba:

- **Atender** una Reversión por: (i) instrucción del Comercio Patrocinado, (ii) derivada de una solicitud de una entidad financiera, o (iii) por cuenta propia, cuando la ley del Territorio lo exija.
- **Asumir** directamente un Contracargo o una Indemnización, que REDEBAN traslada al Comercio Patrocinado siendo de exclusiva responsabilidad del Comercio Patrocinado por



estar sujeto a su control los riesgos derivados y relacionados con los Contracargos y las Indemnizaciones.

**5.2.3.** Las **Reversiones, Contracargos e Indemnizaciones** son **Conceptos Deducibles**.

**5.2.4.** Para efectos de lo previsto en la **Cláusula 5.2.2. anterior**, se seguirán las siguientes reglas:

**5.2.4.1.** REDEBAN procederá de manera inmediata y de forma preventiva, a retener el monto correspondiente a la Reversión, Contracargo o Indemnización recibida.

**5.2.4.2.** REDEBAN procederá a notificar a través de cualquiera de los canales de contacto y notificación del Comercio Patrocinado la solicitud de Reversión, el Contracargo o la Indemnización, indicando el plazo con el que cuenta el Comercio Patrocinado para suministrar a REDEBAN la información y documentación necesaria que le permita a REDEBAN proceder a atender el requerimiento respectivo (el "**Plazo de Atención**"). El plazo de atención de una solicitud de Reversión, que provenga del Comercio Patrocinado, será aquél definido para la solicitud de Reversión.

**5.2.4.3.** En el caso de un Contracargo, REDEBAN presentará la información y documentación suministrada por el Comercio Patrocinado directamente en nombre del Comercio Patrocinado ante la entidad financiera correspondiente. En el evento de una Indemnización, REDEBAN procederá a presentar al Adquirente la información y documentación necesaria para su presentación ante la franquicia internacional o autoridad competente correspondiente, de tal forma de obtener una decisión respecto de la Indemnización.

**5.2.4.4.** Una vez confirmada la Reversión, Contracargo o Indemnización, se entenderá irrevocable la retención realizada por REDEBAN conforme a lo indicado en la **Cláusula 5.2.4.1 anterior**. En consecuencia, se entenderá afectado el Monto Total en el mismo monto de la Reversión, Contracargo o Indemnización respectiva.

**5.2.4.5.** El Comercio Patrocinado reconoce que en el evento que dentro de su Producto Financiero no existan fondos o haya fondos insuficientes para atender o cubrir la Reversión, Contracargo o Indemnización, el Comercio Patrocinado deberá reintegrar a REDEBAN el monto pagado inmediatamente. Para ello, REDEBAN estará facultado como primera medida, y hasta donde lo permite la ley del Territorio, para descontar el valor de la Reversión, Contracargo o Indemnización de ventas futuras del Comercio Patrocinado, o cualquier fondo que constituya REDEBAN bajo el Programa Agregador de descuentos autorizados por el Comercio Patrocinado. De no ser posible descontar el valor de la Reversión, Contracargo o Indemnización de ventas futuras, REDEBAN presentará una cuenta de cobro al Comercio Patrocinado indicando el monto debido y definiendo el plazo para su pago. La mora en el pago generará intereses moratorios causados desde la fecha en que era exigible el monto debido.

**5.2.4.6.** Si el Comercio Patrocinado no realiza el pago dentro del plazo otorgado por REDEBAN, sin perjuicio de las acciones ejecutivas y de cobro existentes, o la exigibilidad de la garantía admisible existente, REDEBAN procederá a bloquear el Código de Identificación del Comercio Patrocinado y el funcionamiento total de los Canales de Acceso.

**5.2.4.7.** En todo caso, y sujeto a la gravedad del incumplimiento del Comercio Patrocinado para atender la Reversión, Contracargo o Indemnización, o el monto involucrado en este proceso, REDEBAN está debidamente facultado para cancelar la vinculación del Comercio Patrocinado del Programa, y desafiliarlo del Sistema Redeban de no honrarse o dar cumplimiento a su obligación de pago o reconocimiento.

**SECCIÓN 6. DESVINCULACIÓN, TERMINACIÓN Y/O MODIFICACIONES AL PROGRAMA.**

*Usted aquí podrá encontrar las causales por las cuales REDEBAN podrá desvincularlo del Programa Agregador. De igual forma, se establece la facultad de REDEBAN de terminar el Programa y/o modificar las Reglas.*

- 6.1. El Comercio Patrocinado reconoce y acepta que el incumplimiento de sus obligaciones bajo el Programa Agregador facultará a REDEBAN, en cualquier momento, a proceder con la desvinculación del Comercio Patrocinado del Programa de manera inmediata. Esta desvinculación podrá implicar a su vez la desafiliación y terminación con justa causa del Contrato de Afiliación. Se entiende como causal objetiva para tales efectos, el hecho que el Comercio Patrocinado sea declarado por una franquicia internacional, entidad financiera o autoridad competente, como un comercio que genera exceso de contracargos, ha realizado actividades fraudulentas o ha infringido la regulación y reglas de las franquicias internacionales.
- 6.2. REDEBAN tiene el derecho y la facultad para restringir, limitar o bloquear, en cualquier momento, el procesamiento de Transacciones a través de los Canales de Acceso del Comercio Patrocinado, o desvincular al Comercio Patrocinado del Programa Agregador, de evidenciar, entre otras, que el Comercio Patrocinado incurrió en cualquiera de las siguientes actividades:
- Permitió la realización de Transacciones con Tarjetas robadas, extraviadas o con montaje.
  - Efectuó recargos en los precios por el uso de Instrumentos de Pago tarjeta.
  - Suministró información falsa o conscientemente imprecisa sobre su actividad económica y negocio.
  - Permitió, facilitó o toleró el uso de su comercio para la realización de actividades fraudulentas o ilícitas
  - Permitió la realización de avances de efectivo en su comercio o lugar de ventas.
  - Permitió la cancelación de su Producto Financiero, por mal o indebido manejo.
  - Haya generado niveles excesivos de Contracargos, a discreción de REDEBAN, un partícipe del Sistema Redeban o las franquicias internacionales.
  - Permitió, facilitó o toleró conductas significativamente negligentes o dolosas de sus empleados y personas a cargo en la realización de Transacciones y el uso de los Canales de Acceso.
- 6.3. REDEBAN se reserva la facultad de terminar, suspender o modificar estas Reglas en cualquier momento, notificando para tales efectos al Comercio Patrocinado sobre la situación correspondiente, con al menos **quince (15) días hábiles** a la fecha de terminación, suspensión o modificación del Programa Agregador. En ninguno de estos casos, y así lo reconoce el Comercio Patrocinado, REDEBAN será responsable por ningún tipo de perjuicio, daño o indemnización alguna.
- 6.4. De presentarse una modificación a los términos y condiciones del Programa, el Comercio Patrocinado cuenta con la facultad expresa de solicitar su desvinculación del Programa en cualquier momento con anterioridad, y después de la aplicación de los cambios realizados por REDEBAN, sin que se genere a favor de REDEBAN, indemnización alguna por dicha situación. De presentarse un evento que constituya la terminación del Contrato de Afiliación, se entenderá para todos los efectos legales que el Comercio Patrocinado queda inmediatamente desvinculado del presente Programa.
- 6.5. Para efectos de este Programa, el Comercio Patrocinado declara conocer y aceptar que las notificaciones de modificaciones, actualizaciones o cambios realizados por REDEBAN se regirán por el Procedimiento General de Notificación previsto en la **Cláusula Décima Segunda del Contrato de Afiliación** y demás normas establecidas o definidos por REDEBAN.

\* \* \* \* \*

**Ley Aplicable y Solución de Controversias.** El Programa Agregador se interpretará y ejecutará bajo la ley del Territorio, sometiéndose cualquier controversia a los mecanismos de solución de conflictos previstos bajo la **Cláusula Décima Cuarta del Contrato de Afiliación**.

\* \* \* \* \*



## Términos & Condiciones - Pagos Redeban

**Canales de Atención.** REDEBAN con el fin de solucionar consultas y peticiones del Comercio Patrocinado bajo este Programa, tiene habilitado los siguientes canales de atención:

Línea Nacional gratuita 018000 912912 o en Bogotá 3323200. Contáctenos en página de internet: [www.pagosredeban.com](http://www.pagosredeban.com) y <https://www.rbmcolombia.com/wps/portal/index>

Anexo A

Programa Agregador

Obligaciones Específicas de los Canales de Acceso

**EL COMERCIO PATROCINADO RECONOCE Y ACEPTA QUE LAS OBLIGACIONES ESPECÍFICAS INCORPORADAS EN ESTE ANEXO, SON COMPLEMENTARIAS Y ADICIONALES DE LAS OBLIGACIONES ESTABLECIDAS PARA EL COMERCIO PATROCINADO BAJO EL CONTRATO DE AFILIACIÓN.**

Aspecto	Link de Pagos	MiniDatáfonos	Código QR
<p><b>Uso del Canal de Acceso</b></p>	<p>(1) Utilizar el Canal de Acceso para los estrictos fines establecidos por REDEBAN en las Reglas y el Contrato de Afiliación.</p> <p>(2) Utilizar únicamente el Canal de Acceso para el desarrollo de su actividad económica, que deberá estar dentro del Listado de Actividades Permitidas.</p> <p>(3) No permitir que terceros o funcionarios no autorizados por el Comercio Patrocinado utilicen el Canal de Acceso.</p> <p>(4) Abstenerse de facilitar a otros Comercios Patrocinados y AFILIADOS al Sistema Redeban, el acceso, uso o explotación de los Canales de Acceso.</p> <p>(5) Los Canales de Acceso no podrán ser utilizados por fuera de la República de Colombia.</p>	<p><b>LOS MINIDATÁFONOS NO PODRÁN SER UTILIZADOS POR FUERA DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA.</b></p> <p>El Comercio Patrocinado deberá cumplir las obligaciones previstas en la <b>Cláusula 1.1.2 del Anexo 1 del Contrato de Afiliación</b>, y en particular, las previstas en los siguientes Numerales de dicha cláusula:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>1.1.2.1.4 (Contar con Dispositivo Inteligente)</b></li> <li>• <b>1.1.2.1.6 (Descargar el aplicativo o APP)</b></li> <li>• <b>1.1.2.1.9 (Notificar cambios Dispositivo Inteligente)</b></li> <li>• <b>1.1.2.1.11 (Notificar robos o pérdidas)</b></li> <li>• <b>1.1.2.1.12 (Derecho de uso licencia del aplicativo)</b></li> <li>• <b>1.1.2.1.13 (Cumplimiento uso de la licencia)</b></li> <li>• <b>1.1.2.1.14 (Verificación calidad y condición Equipo)</b></li> </ul> <p>Sin perjuicio de las demás obligaciones aplicables que se describen en dicho <b>Anexo 1</b> del Contrato de Afiliación, el Comercio Patrocinado deberá en especial.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• 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</li> </ul>	<p>Custodiar y administrar el Código QR suministrado por REDEBAN de manera exclusiva para el desarrollo del Programa.</p>

Aspecto	Link de Pagos	MiniDatáfonos	Código QR
		<p>complementarios, directos o indirectos que graven a, o cause, el Equipo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conservar en buen estado de funcionamiento, presentación y limpieza del Equipo.</li> <li>• 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.</li> <li>• Abstenerse de hacer alteraciones o modificaciones técnicas o de cualquier otra clase al Equipo.</li> <li>• Deberá inspeccionar de manera permanente los Equipos, de tal forma que no presenten alteraciones, daños o modificaciones en los métodos de identificación y sellos de seguridad de los Equipos, siendo su obligación reportar cualquiera de estos eventos de manera inmediata a REDEBAN.</li> </ul>	
<b>Seguridad</b>			
<b>Fraudes y Reclamos</b>			

Aspecto	Link de Pagos	MiniDatáfonos	Código QR
		<ul style="list-style-type: none"> <li>(2) Dentro de los procesos de reclamación de Transacciones, el Comercio Patrocinado deberá atender de manera oportuna (en el plazo previsto en las Reglas, el Contrato de Afiliación y/o definido por REDEBAN) los requerimientos y solicitudes que en tal sentido realice REDEBAN.</li> <li>(3) El Comercio Patrocinado es responsable de atender de manera oportuna todos los reclamos que presenten sus Clientes (tarjetahabientes) en cuanto a calidad, cantidad, suficiencia y entrega de los bienes y/o servicios ofrecidos por el Comercio Patrocinado.</li> <li>(4) El Comercio Patrocinado declara conocer y aceptar que cuando se utilicen Billeteras Digitales, la responsabilidad del fraude será definida según el Canal de Acceso utilizado. En todo acceso que se efectúe a través de una APP, las condiciones de uso y responsabilidad del fraude serán de la aplicación tecnológica utilizada por el Comercio Patrocinado.</li> </ul>	
<p><b>Uso de Información</b></p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) El Comercio Patrocinado deberá utilizar aquella información que esté autorizado a recolectar o solicitar de sus Clientes (tarjetahabientes) en cumplimiento de las medidas de seguridad de la información definidas por REDEBAN, y en especial, en cumplimiento de las leyes de privacidad vigentes en Colombia.</li> <li>(2) El mal o indebido uso o uso no autorizado por parte de sus empleados, administradores o socios de la información de sus Clientes (tarjetahabientes) es responsabilidad exclusiva del Comercio Patrocinado. El Comercio Patrocinado deberá responder por los daños y perjuicios originados por la fuga de información y/o el mal uso de esta, y asumirá los fraudes que se produzcan como consecuencia de tales prácticas.</li> <li>(3) El Comercio Patrocinado deberá contar con una política de tratamiento y protección de datos personales de los Clientes, conforme lo dispuesto en las leyes de privacidad vigentes en Colombia.</li> </ul> <p>Entre las leyes de privacidad, se encuentran, entre otras, la Ley 1266 de 2008, Ley 1581 de 2010 y el Decreto 1377 de 2013, compilado en el Decreto 1074 de 2015, y demás normas que las(los) modifiquen, adicionen o complementen de tiempo en tiempo.</p>	
<p><b>Responsabilidad</b></p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) El Comercio Patrocinado responderá ante REDEBAN, por todas las Transacciones efectuadas por sus agencias o terceros admitidos, contratados o en quien delegue el Comercio Patrocinado cualquier actividad de subprocesamiento de Transacciones, en su nombre, o cuando facilite su comercio para procesar Transacciones en nombre de terceros.</li> <li>(2) El Comercio Patrocinado reconoce y entiende que no podrá ni deberá procesar Transacciones por cuenta o en nombre de terceros, ni de otros Comercios Patrocinados ni AFILIADOS bajo el Contrato de Afiliación.</li> <li>(3) De autorizarse al Comercio Patrocinado el uso de agencias o terceros para realizar cualquier gestión dentro de la cadena de procesamiento de Transacciones, es deber permanente y continuo del Comercio Patrocinado garantizar que dicha agencia o tercero cumple con, y mantendrá en todo momento, los requisitos de certificación o habilitación tecnológica definidos dentro del Sistema Redeban.</li> </ul>	



Aspecto	Link de Pagos	MiniDatáfonos	Código QR
		<p>El Comercio Patrocinado reconoce que es fundamental que todo agente o tercero, incluidas entidades contratadas para el almacenamiento de información o datos y proveedores de software, acepten 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 Comercio Patrocinado, independientemente del modo o duración de dichas actividades, y (ii) asegurarse que el proveedor o tercero cumpla en su integridad el Contrato de Afiliación, las Reglas 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.</p> <p>(4) El Comercio Patrocinado deberá notificar oportunamente a REDEBAN respecto de cualquier conducta o potencial conducta de sus empleados o terceros que puedan afectar la integridad del Sistema Redeban, y en especial, si se han presentado actos o amenazas que puedan vulnerar la seguridad de sus sistemas e infraestructura, o sospechas de que alguien ha tenido acceso indebido a los Canales de Acceso, la información de los Clientes, y cualquier otra información reservada bajo el Programa. El Comercio Patrocinado facilitará a REDEBAN y los partícipes correspondientes del Sistema Redeban, y las entidades que designen, la investigación, supervisión, inspección, control y auditoría del desarrollo de la actividad del Comercio Patrocinado.</p>	
<p><b>Condiciones Específicas del Canal de Acceso</b></p>	<p>-</p>	<p><b>Cuando el Comercio Patrocinado compre un MiniDatáfono:</b></p> <p>(1) El Comercio Patrocinado podrá adquirir el MiniDatáfono directamente con REDEBAN o con los terceros autorizados por REDEBAN para la comercialización y distribución de los Equipos Móviles. Adquirir un MiniDatáfono implica una serie de responsabilidades en cabeza del Comercio Patrocinado.</p> <p>(2) Los Equipos Móviles tienen una garantía de <b>seis (6) meses</b> a partir de la fecha de entrega del Equipo. Durante este plazo, REDEBAN garantiza que los dispositivos están libres de defectos materiales que no permitan su operación normal (hardware). De evidenciarse un defecto de fabricación durante este período, REDEBAN reemplazará el Equipo por un Equipo igual o similar, que cumpla las mismas funcionalidades. La garantía no se extiende a los accesorios de los dispositivos.</p> <p>(3) Ante un daño o defecto de los Equipos Móviles, el Comercio Patrocinado deberá remitir el Equipo a REDEBAN y/o sus centros de mantenimiento autorizados, para realizarse la evaluación y diagnóstico del daño del Equipo, y establecer la cobertura aplicable.</p> <p>(4) REDEBAN garantizará la funcionalidad del software o programa, definido por REDEBAN, que se podrá instalar en el MiniDatáfono, para el procesamiento de Transacciones en el Canal de Acceso. REDEBAN estará facultado en cualquier momento para modificar, actualizar</p>	<p>-</p>



**Términos & Condiciones - Pagos Redeban**

<b>Aspecto</b>	<b>Link de Pagos</b>	<b>MiniDatáfonos</b>	<b>Código QR</b>
		y/o reemplazar el software o programa que permite el procesamiento de Transacciones.	

Anexo B

Listado de Actividades Permitidas

CODIGO MCC	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD
763	ALMACENES AGROPECUARIOS
5661	ALMACENES DE CALZADO Y REMONTADORAS
7699	ALMACENES DE REPARACIÓN DE ARTICULOS ELECTRICOS
7296	ALQUILER DE DISFRACES Y VESTIDOS
5331	ART. PARA REGALOS, MISCELANEOS, CACHARERRIAS TIENDA DE VARIEDADES
5941	ARTICULOS DEPORTIVOS Y ROPA PARA HACER DEPORTE
6300	ASEGURADORAS Y MEDICINA PREPAGADA
5811	BANQUETES,FIESTAS Y REUNIONES
5399	CAHARRERIAS
5921	CIGARRERIAS Y LICORERIAS
742	CLINICAS VETERINARIAS Y ARTICULOS VETERINARIOS
5814	COMIDAS RAPIDAS, CEVICHERIAS, CHARCUTERIAS, DELICATECEN
5949	CONFECCIONES, SASTRERIAS, ACCESORIOS PARA COSTURA
8011	CONSULTORIOS, SERVICIOS MEDICOS Y ODONTOLOGICOS
5912	DROGUERIAS, TIENDAS NATURISTAS
8299	ESCUELASDE ENSEÑANZA INFORMAL
5251	FERRETERIA Y ARTICULOS ELECTRICOS
5992	FLORISTERIAS
780	JARDINERIA,INVERNADEROS,VIVEROS, PRADOS
7210	LAVANDERIAS, LAVASECO
5462	PANADERIAS
5943	PAPELERIAS(ALMACENES DE ARTICULOSPORA OFICINA Y COLEGIOS)
5977	PERFUMERIAS Y TIENDAS DE COSMETICOS
5533	REPUESTOS Y ACCESORIOS AUTOMOTRICES
5812	RESTAURANTES, PIZZERIAS, FUENTE DE SODA
7230	SALONES DE BELLEZA Y BARBERIAS
5697	SASTRES MODISTAS CUNICAS DE ROPA
7392	SERVICIOSY Y ASESORIAS PROFESIONALES
5422	TIENDA DE VIVERES, REPOSTERIAS, PANADERIAS, SALSAMENTARIAS
5932	TIPICOS, ARTESANIAS, PLATERIAS,ARTICULOS RELIGIOSOS ANTIGUEDADES
4111	TRANSPORTE DE PASAJEROS TERRESTRE- FLUVIAL Y MARITIMA
4121	TRANSPORTE.
5995	VENTA DE ANIMALES Y ALIMENTOS PARA LOS MISMOS
5940	VENTA Y REPARACIÓN DE VICICLETAS
5651	VESTUARIO FAMILIAR Y ACCESORIOS
5231	VIDRIERIAS Y ESPEJOS