

Términos y Condiciones pasarela AvalPay

Por medio de los presentes Términos y Condiciones se regula el uso de los distintos Servicios (según se definen más adelante) ofrecidos a través del portal de pagos AvalPay (en adelante “Pasarela AvalPay” o “El Portal”) que ofrece el Banco de Occidente (en adelante “El Banco”) para sus clientes: persona jurídica o persona natural y/o cualquier otra figura societaria que ofrezca la venta de bienes y/o servicios para los que desee ofrecer la opción de pago no presencial a través de tarjetas débito, tarjetas de crédito y/o botón de pagos PSE y cualquier otro que de tiempo en tiempo incluya el Banco (en adelante “Comercio(s)” o “Cliente(s)”).

Con la solicitud y contratación de Pasarela AvalPay, el Cliente reconoce y acepta expresamente las condiciones, obligaciones y requisitos establecidos en el presente documento, formatos de solicitud de vinculación de recaudo por cada medio de pago que el Cliente vincule, el Contrato de cuenta de ahorros y/o corriente, Checklist Implementación Pasarela AvalPay y demás documentos y soportes de la vinculación a los servicios del Banco.

I. Definiciones

Pasarela AvalPay: Es un portal de pagos que permite procesar pagos en línea, donde se puede recaudar a través de diferentes medios de pagos electrónicos con el respaldo del Banco de Occidente, y con la posibilidad de elegir las mejores soluciones que se ajusten al negocio.

PSE: Pagos seguros en línea.

Usuario: Persona natural o jurídica comprador de los bienes/servicios ofrecidos por el Cliente.

Botón de Pagos Tarjeta de Crédito: Es un servicio que permite a los usuarios que cuenten con tarjeta de crédito emitida por las franquicias Visa, MasterCard y American Express, realizar el pago de los productos y servicios adquiridos con el Comercio mediante la integración con la pasarela AvalPay.

Botón de Pagos PSE: Es un servicio que permite a los usuarios de todos los bancos registrados en ACH COLOMBIA S.A., realizar el pago de los productos y servicios adquiridos con EL COMERCIO mediante el uso de sus cuentas de ahorros y corriente autorizadas en el portal de su entidad bancaria.

Implementación: Proceso a través del cual se realiza la conexión de las funcionalidades y medios de pago de Pasarela AvalPay elegidos por el Cliente, en este proceso se gestionan todas las actividades administrativas y técnicas para que el Cliente empiece a utilizar el servicio de Pasarela AvalPay.

Modelo Pasarela Gateway: Servicio de recaudo a través de una pasarela de pagos ofrecida por Pasarela AvalPay, en que el modelo de recaudo, compensación y liquidación de los

valores producto de las ventas y recaudos se realiza directamente en las cuentas del Cliente de acuerdo con los cortes de las Entidades Administradoras de Sistemas de Pago de Bajo Valor (*Redeban, Credibanco, ACH y ATH*).

MCC: Código de categoría de comerciante (*Merchant Category Code*), número de cuatro dígitos que los emisores de tarjetas de crédito utilizan, principalmente para clasificar las transacciones.

Conexión Webcheckout: Conexión que permite delegar la responsabilidad del procesamiento, almacenamiento y custodia de la información sensible del pago y/o recaudo a la pasarela mediante un redireccionamiento a una URL segura de Pasarela AvalPay.

Conexión Api: Es una conexión mediante la cual, el Cliente es el responsable de capturar, almacenar y custodiar la información sensible del pago y/o recaudo, mediante esta conexión el usuario no sale del sitio web del Cliente para la realización del pago,

Link de Pagos: Solución de pago que permite generar enlaces a través del panel Administrativo de Pasarela AvalPay, con la descripción y el valor de la venta y/o recaudo. Estos enlaces pueden ser enviados a los usuarios por correo electrónico, mensajería instantánea o redes sociales.

Micrositio Abierto: Solución de pago mediante la cual se define un formulario de captura de información de acuerdo con la necesidad del cliente para realizar la venta y/o recaudo, puede ser personalizado con la marca del Cliente,

Micrositio Cerrado: Solución de pago mediante la cual se puede realizar recaudo de facturas a través de cargue de archivos planos o mediante una conexión directa al sistema de facturación que puede ser personalizado con la marca del Cliente.

Panel Administrativo AvalPay: Plataforma de la pasarela de pagos en donde se podrá consultar el listado de transacciones realizadas, hacer búsquedas rápidas y avanzadas, ver el detalle de una transacción, imprimir el comprobante de una transacción, generar estadísticas y reportes de las operaciones realizadas, entre otros.

PCI DSS: Estándar de Seguridad de Datos de la Industria de Tarjetas de Pago (*Payment Card Industry Data Security Standard*). Esta certificación es requerida para los clientes que deseen realizar implementación a través de conexión API y debe estar activa y vigente.

3DS: Protocolo de mensajería antifraude que posibilita la realización de ventas y/o recaudos seguros en Internet, y autentica al pagador como legítimo titular de la tarjeta que está utilizando, sin necesidad de estar presente.

Este protocolo minimiza el riesgo al fraude y en caso de que se materialice un fraude o un contracargo, si se evidencia que la transacción fue autenticada, quien asume la responsabilidad es el emisor. (*Aplica para las franquicias Visa y Mastercard*)

Cuenta Recaudadora: Hace referencia a la cuenta ahorros o corriente seleccionada por el Cliente para recibir todos los recaudos que ingresen a través de los servicios de Pasarela AvalPay.

Funcionalidades: Son servicios complementarios a la conexión y/o solución de pago implementada por el Cliente, estas son: Tokenización, Pagos Mixtos, Promociones, Dispersión de Fondos, Recurrencia y Multicrédito.

Recurrencia: Funcionalidad que permite programar cobros periódicos que un Cliente necesita hacerles a sus usuarios. Esta funcionalidad está habilitada solo para las conexiones por Webcheckout, API y Micrositio Abierto.

Tokenización: Funcionalidad que habilita el pago a un clic y permite al usuario la posibilidad de cifrar o encriptar y guardar sus tarjetas de crédito para que paguen con mayor agilidad mejorando la experiencia de usuario. Esta funcionalidad está habilitada solo para las conexiones por Webcheckout y API.

Pagos Mixtos: Funcionalidad a través de la cual el Cliente permite los usuarios puedan pagar el total de su cuenta con diferentes medios de pago. Cada medio pago utilizado por el usuario bajo esta modalidad cuenta como una transacción independiente. Esta funcionalidad está habilitada para todos los tipos de conexión, excepto API.

Promociones: Funcionalidad a través de la que se habilita la parametrización de descuentos de acuerdo con los primeros seis dígitos de las tarjetas (Bines). Esta funcionalidad está habilitada para todos los tipos de conexión.

Dispersión de fondos: Esta funcionalidad permite dividir un recaudo para que sea recibido en cuentas diferentes (ej.: cuenta de la agencia de viaje y cuenta de la aerolínea). Solo aplica para el medio de pago tarjetas de crédito, es muy recomendado para las agencias de viaje afiliadas al IATA. Esta funcionalidad está habilitada solo para las conexiones por Webcheckout, API y Micrositio cerrado.

Multicrédito: Esta funcionalidad permite dividir los pagos con PSE para que lleguen a cuentas diferentes. Esta funcionalidad está habilitada solo para la conexión por API.

Acta de Exoneración: Documento que genera el Banco en el momento de vinculación a los servicios de la Pasarela AvalPay, en el caso que, a absoluta discrecionalidad del Banco, decida condicionar el no cobro de los servicios.

II. Requisitos

Estar vinculado al Banco cumpliendo todos los requisitos expuestos en los contratos de cuenta de ahorro y corriente y cualquier otro requisito que incluya el banco informará a través de los diferentes canales de comunicación dispuestos por el Banco de tiempo en tiempo.

Para el uso de los servicios de pasarela:

El Cliente deberá previamente contar con el formato “Checklist Implementación Pasarela AvalPay” (DEX-COL-265) diligenciado y en poder del Banco.

Para el uso de los servicios de Recaudo con Tarjetas de Crédito:

El Cliente deberá previamente contar con el formato “solicitud de vinculación” (FTO-COL-1226) diligenciado y en poder del Banco.

Para el uso de los servicios de Recaudo con Botón Aval y Corresponsales

El Cliente deberá previamente contar con el formato de “Hoja de vida” (DEX-SER-035) diligenciado por el Especialista Cash

Para el uso de los servicios de Recaudo con PSE

El Cliente deberá previamente contar con el formato de “solicitud de vinculación” (FTO-SER-076).

Servicio de Recaudo Compartido PSE y/o Enrutamiento de Transacciones (cuando aplique)

El Cliente podrá acceder, previa autorización por parte del Banco, a la funcionalidad de recaudo compartido o "enrutamiento de transacciones" PSE, mediante la cual los pagos procesados a través de la Pasarela AvalPay podrán ser direccionados para la compensación y abono de recursos en cuentas de Banco de Occidente o de otras entidades financieras definidas para tal efecto.

Las condiciones operativas, funcionales, comerciales y las tarifarias aplicables a este servicio se informan al Cliente mediante la propuesta comercial del servicio de Recaudo Compartido PSE. Asimismo, el Cliente deberá contar con el formato “Checklist Adición de Medios de Pago” (DEX-COL-273) debidamente diligenciado y anexar la carta de autorización para la participación en el recaudo compartido, para que el Banco habilite la funcionalidad.

El Banco actuará respecto de esta funcionalidad como proveedor de la infraestructura tecnológica para el procesamiento y enrutamiento de las transacciones que sean canalizadas a través de la Pasarela AvalPay. Cuando los recursos sean abonados en entidades financieras diferentes a Banco de Occidente, la compensación, disponibilidad de fondos, conciliación, atención de solicitudes y demás actividades asociadas a la administración del recaudo serán responsabilidad de la respectiva entidad financiera receptora, de conformidad con las condiciones aplicables a dicha entidad.

Para la inclusión de módulos de seguridad complementarios

El Cliente deberá previamente contar con el formato de “Checklist adición módulos de seguridad Pasarela AvalPay” (FTO-MIS-32) diligenciado y en poder del Banco, se debe tener presente que este servicio complementario tendrá una tarifa única de activación del servicio que se debe pagar por una única vez, la cual se encuentra en el tarifario de productos.

Scudo es un sistema y servicio de validación para minimizar el riesgo al fraude. Este servicio se verá complementado por la funcionalidad que ofrecen las validaciones 3DS a las transacciones que sean autenticadas mayores y menores a \$30.000 (*Cuando aplique*) para mitigar la exposición a contracargos por fraude. Esta funcionalidad estará sujeta a las excepciones que establezcan las franquicias de tarjetas de crédito.

La pasarela AvalPay y el Banco de Occidente, no asumirán el riesgo derivado de disputas de contracargos de las transacciones autorizadas por fuera de 3DS, sin embargo, la pasarela AvalPay podrá suministrar al comercio la información que tenga en su poder para apoyar la solución ante cualquier controversia derivada de contracargo.

Para la implementación del Botón Aval Api-ficado (Conexión API)

El Cliente manifiesta su intención de implementar el botón de pagos mediante conexión API, modalidad que permite mantener al Usuario dentro del entorno del sitio web del Cliente durante el proceso de pago. En virtud de esta elección, el Cliente asume la responsabilidad exclusiva sobre la captura, almacenamiento, custodia y tratamiento de la información sensible de los pagos, debiendo cumplir con los estándares de seguridad exigidos por la normativa vigente.

El Cliente se compromete a:

- Implementar las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar la seguridad de los datos.
- Informar al Banco de cualquier incidente de seguridad que pueda comprometer la integridad de los datos de pago.
- Asumir la responsabilidad por cualquier reclamación, contracargo o daño derivado del uso indebido o inseguro de la conexión API.
- Consumir los servicios expuestos por la pasarela para establecer la conexión API bajo los lineamientos y estándares de certificación establecidos.
- Dar cumplimiento al anexo técnico del producto que se encuentra en el documento Anexo_Técnico_Conexion_API_Botón Aval.
- Diligenciar y entregar al banco el “Checklist Implementación Pasarela AvalPay” (DEX-COL-265).
- El cliente se compromete a realizar transacciones de prueba una vez que el servicio esté en producción y antes de que sea puesto a disposición de los usuarios finales. Asimismo, deberá validar la correcta compensación de los fondos en la cuenta previamente definida.

Nota: este servicio aplica única y exclusivamente para pasarelas de pago, comercios con pasarelas externas y comercios vinculados a la pasarela AvalPay que deseen o requieran implementar el botón de manera independiente.

- III. En caso de que cualquiera de los Servicios de Pasarela AvalPay sean personalizados por solicitud del Cliente, deberá previamente acordarse por el Banco y el Cliente las condiciones económicas y jurídicas aplicables, para lo cual, cualquier contrato adicional que se acuerde entre el Banco y el Cliente se referirá al presente Términos y Condiciones como complemento de lo allí dispuesto.

Tarifas

El Cliente autoriza al Banco para debitar de su(s) Cuenta Recaudadora cualquier suma de dinero que a cualquier título tenga en el Banco, por cualquier valor que adeude o llegase a adeudar por concepto de los servicios de Pasarela AvalPay, sin limitarse a valores de débitos, remuneraciones y/o comisiones.

La tarifa asociada al costo de Pasarela AvalPay será la estipulada en el tarifario de la página web del Banco <https://www.bancodeoccidente.com.co/> >> al final "Tarifas (año actual)" >> Tarifas para Empresas >> Ver tarifas

Las tarifas por el uso de la Pasarela se cobrarán mes vencido como débito a la Cuenta número ahorro /corriente (marcar con x el tipo de cuenta). Por otra parte, el Cliente acepta expresamente que deberá cancelar el costo de implementación de Pasarela AvalPay al Banco por cada conexión puesta en funcionamiento, este valor es único por cada implementación y será acorde al precio definido en el tarifario antes indicado.

Las tarifas anteriormente mencionadas a nivel de uso de la pasarela y/o de implementación, estarán sujetas a las condiciones expuestas en el Acta de Exoneración que informe el Banco en el momento de vinculación y/o mediante acuerdo de reciprocidad pactado entre el Banco y el Cliente. Para lo anterior, el Cliente deberá observar las condiciones dispuestas en el Acta de Exoneración, en el caso que el Cliente no cumpla con las condiciones expuestas en dicha acta, el Banco podrá modificar el costo del Servicio, informando previamente según se indica en este documento de Términos y Condiciones.

IV. Obligaciones del Cliente

El Cliente con el uso de los Servicios de Pasarela AvalPay deberá:

Cumplir con los requisitos de seguridad que se informen de tiempo en tiempo para el uso de Pasarela AvalPay.

Abstenerse de vincular o recibir pagos de cualquier usuario asociado a sectores productivos restringidos por el Banco por motivos de riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo, corrupción, soborno y/o cualquier otra actividad que sea restringida e informada por el Banco a través de cualquier medio verificable.

Consultar y aplicar lo dispuesto en el reglamento de Evertec PlacetoPay S.A.S., en lo pertinente para los Servicios de Pasarela AvalPay, disponible en el siguiente link: <https://evertecinc-com-stg-assets.s3.amazonaws.com/wp-content/uploads/22.11.11-Reglamento-Placetopay.pdf>

Guardar absoluta reserva y confidencialidad sobre la información a la que tenga acceso con ocasión de los Servicios de Pasarela AvalPay.

Atender inmediatamente cualquier solicitud del Banco y/o de sus aliados relacionada con presuntos casos de fraude, lavado de activos y financiación del terrorismo, corrupción y soborno, para lo que deberá entregar toda la información soporte que sea requerida a criterio del Banco, el Agregador y/o sus aliados.

Indemnizar al Banco por cualquier daño, multa o similar que se ocasione con la inobservancia de los presentes Términos y Condiciones, especialmente, la desatención de las medidas de seguridad y riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo, corrupción y soborno.

V. Uso de información:

Al ingresar y enviar información en los formularios, el usuario acepta y autoriza el envío de datos personales, de manera expresa y voluntaria al Banco o a quien represente sus derechos para que directamente o a través de terceros, el Banco, su casa matriz, las filiales, subordinadas y/o asociadas del Banco, así como todo tipo de entidades con las que el Banco tenga convenios o acuerdos, puedan en cualquier tiempo acceder, almacenar, suministrar, reportar, procesar, divulgar, consultar, utilizar, compilar, tratar y compartir, sea de forma verbal, escrita o a través de cualquier medio, información personal, de carácter comercial, financiero, crediticio y de servicios aquí consignada, la cual se recauda con fines comerciales, financieros, crediticios, operativos y de seguridad y con el fin de que se pueda brindar en la debida forma y con la adecuada diligencia información sobre los productos crediticios, financieros y comerciales del Banco,

El acceso, almacenamiento, suministro, reporte, procesamiento, divulgación, consulta, utilización, cumplimiento y tratamiento de los datos personales del usuario se hace conforme a la Ley de 1581 de 2012 y la Ley 1266 de 2008 y todas las demás disposiciones del ordenamiento jurídico colombiano que la complementen, modifiquen o replacen.

El Cliente autoriza el envío de información comercial, financiera y de productos y servicios del Banco a su terminal móvil, correo electrónico, aplicaciones de mensajería para teléfono inteligente (Smartphone en inglés) y/o cualquier otro mecanismo de contacto.

VI. Derechos de Autor y Propiedad Industrial

Los derechos de autor del Panel de Pasarela AvalPay y asociados pertenecen al Banco y/o sus aliados salvo que se indique lo contrario y quede expreso por escrito.

El logo, las marcas y lemas comerciales del Banco y Pasarela AvalPay, y de sus aliados comerciales que previamente autorizaron su uso en Pasarela AvalPay se encuentran registrados ante las autoridades competentes y se encuentran protegidos bajo las leyes de propiedad industrial de la República de Colombia. Así mismo, los textos, gráficas, software y en general el diseño y configuración de Pasarela AvalPay son de propiedad del Banco y se encuentran legalmente protegidos por el derecho de autor. En consecuencia, se encuentra prohibida la reproducción o uso total y/o parcial de todos y cada uno de los elementos aquí mencionados, por lo que cualquier uso que se les dé a los mismos por parte de los usuarios, distinto a los fines de Pasarela AvalPay está prohibido, y en consecuencia cualquier conducta contraria a ello, podrá ser judicializada directamente por el Banco, debiendo si es del caso los usuarios responder por los daños y perjuicios que con su actuar contrario a la ley pueda ocasionar al Banco y/o algún tercero al respecto.

VII. Reglas de Seguridad del Servicio

Con la aceptación de los presentes Términos y Condiciones el Cliente declara haber sido informado de todas las medidas de seguridad requeridas para el uso de Pasarela AvalPay (Numeral IV. Obligaciones del Cliente). Asimismo, deberá acatar cualquier medida de seguridad que le fuere informada por el Banco, el Agregador y/o cualquier otro aliado del Banco.

El desconocimiento de las medidas de seguridad establecidas por el Banco para el uso de Pasarela AvalPay, dará lugar a la terminación de(los) servicio(s) contratados por el Cliente, sin lugar a indemnización alguna, bastando para ello la notificación que realice el Banco.

Acuerdo de Servicio y Responsabilidad del Banco

El Banco y sus aliados harán todo lo posible por mantener los Servicios de Pasarela AvalPay disponibles 7 días a la semana las 24 horas(7x24). Sin embargo, el Cliente conoce y acepta que el Servicio de Pasarela AvalPay puede estar sujeto a intermitencias o fallas tecnológicas fuera del alcance del Banco y/o sus aliados.

Por lo anterior, el Banco no será responsable por daños, lucro cesante y pérdidas de oportunidad asociados a la imposibilidad del uso de Pasarela AvalPay.

De igual manera, el Banco no será responsable por las ofertas comerciales que realice el Cliente a sus usuarios, por lo que será completamente ajeno al Banco cualquier reclamación realizada por usuarios y/o cualquier otro tercero a los Clientes por los servicios que ofrezcan a través de Pasarela AvalPay.

En caso de que se evidencie y declare un daño por autoridad competente, el Cliente declara conocer y aceptar que cualquier indemnización estará limitada al 10% del valor que por comisiones de uso de Pasarela AvalPay haya pagado el Cliente al Banco en el año calendario objeto de la reclamación.

En complemento de lo anterior, se pondrá a disposición del Cliente el documento que contiene los Acuerdos de Nivel de Servicio Pasarela AvalPay (ANS), documento que se considera parte integral de los presentes TyC. Los ANS podrán ser modificados por el Banco, en los términos del numeral XI Modificaciones, cada que se considere necesario.

VIII. Política de protección de datos de carácter personal

En complemento de las autorizaciones previamente entregadas por el Cliente, este autoriza a Banco de Occidente S.A (*responsable del tratamiento*) a contactarlo por cualquier medio disponible y en general el tratamiento de sus datos personales, incluido el nombre, apellido, cédula, celular y dirección de correo electrónico. Los datos serán incorporados en las bases de datos del Banco para la prestación de los Servicio de Pasarela AvalPay y cualquier otro producto, bien o servicio ofrecido por el Banco.

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley 1581 de 2012 y demás normas que lo modifiquen, se informa al Cliente que, respecto a la información y demás datos personales

suministrados en desarrollo de los Servicios de Pasarela AvalPay, que sus datos no podrán ser utilizados para fines distintos de los establecidos en la política de tratamiento de datos disponible en <https://www.bancodeoccidente.com.co/wps/portal/banco-de-occidente/bancodeoccidente/footer/politicas/politica-de-tratamiento-de-datos-personales>.

IX. Duración

Los servicios de Pasarela AvalPay estarán vigentes por un término indefinido, pero podrá darse por terminado por el Banco en cualquier momento, cuando así lo considere, otorgando previo aviso al Cliente de 8 días calendario. El Cliente en cualquier momento podrá desistir del uso del Servicio, informando al Banco de su decisión por medio de la fuerza comercial o canales autorizados, para así desde el Banco realizar el respectivo proceso de desvinculación al servicio de Pasarela AvalPay.

X. Modificaciones

El Cliente manifiesta que conoce y acepta íntegramente los presentes Términos y Condiciones. Igualmente, acepta cualquier modificación o cancelación que el Banco haga sobre los mismos, sin necesidad de aviso previo y con la publicación de estos en <https://portalpublico.bancodeoccidente.com.co/documents/d/guest/tyc-pasarela-avalpay>.

XI. Terminación

El incumplimiento por parte del Cliente de cualquiera de las obligaciones aquí mencionadas y/o en los contratos de producto y servicios, dará lugar a la terminación del servicio de Pasarela AvalPay, quedando el Banco facultado para modificar el sistema y de esta manera interrumpir la prestación del Servicio de manera unilateral.

Si el Cliente en algún momento decide modificar total o parcialmente medios de pago indicando en Checklist de implementación Pasarela AvalPay para el procesamiento de los pagos que reciba de sus usuarios y tomarlos con cualquier otra entidad financiera o no financiera, se entenderá como causal automática para que el Banco de por terminado los servicios de Pasarela AvalPay sin lugar a indemnización alguna en favor del Cliente.

XII. Cesión

El Cliente no podrá ceder el presente contrato que surge de estos Términos y Condiciones sin la previa autorización por escrito del Banco.

El Banco en cualquier momento podrá ceder el contrato que surge de estos Términos y Condiciones con la notificación previa que realice al Cliente.

XIII. Ley Aplicable

Para todos los efectos derivados de los presentes términos y condiciones, se someten a las leyes de la República de Colombia y cualquier controversia o reclamación, alcance o cumplimiento estará sometido a la justicia colombiana.

XIV. Contacto

Línea telefónica: 6017432626 – 01 8000 51 5825

Correo electrónico: soportepagos@nexabpo.com

Horario de atención será lunes a viernes de 7:00 am a 10:00 pm, sábados, domingos y festivos de 8:00 am a 12:00 pm y 1:00 pm a 5:00 pm

En señal de conocimiento y aceptación expresa de lo indicado previamente, se firma en [] a los [] / [] / [] por el Cliente [] con NIT [] a través de su representante legal, apoderado o persona facultada:



Firma representante legal del Cliente