

REGLAMENTO PARA LA VINCULACIÓN DE INSTRUMENTOS DE PAGO BANCO AV VILLAS PARA EL USO DE LOS SERVICIOS DE BILLETERA

Al vincular su instrumento de pago (en adelante Instrumento) a alguno de los servicios o aplicaciones de billeteras o pagos (en adelante **LA APLICACIÓN**) ofrecidos y/o desarrollados por terceros, **EL CLIENTE** declara que ha conocido y aceptado los términos y condiciones de **LA APLICACIÓN** y del presente reglamento. Al uso del instrumento de pago le son aplicables las condiciones establecidas en los contratos y/o reglamentos de Banco AV Villas (en adelante **EL BANCO**) para el uso de los instrumentos de pago realizados a través de la tecnología NFC o pago sin contacto así como el Contrato Marco de Persona Natural, y los demás documentos que los modifiquen, adicionen o complementen, los cuales fueron conocidos y aceptados por **EL CLIENTE** al momento de adquirir el producto vinculado con el instrumento de pago en **EL BANCO**.

PRIMERA: DEFINICIONES:

Las expresiones utilizadas en el presente contrato con mayúscula inicial deben ser entendidas con el significado que se asigna a continuación. Los términos definidos son utilizados en singular y en plural de acuerdo con el contexto en el cual son utilizados.

- **APLICACIONES DE PAGO DESARROLLADOS POR TERCEROS “LA APLICACIÓN”**: consiste en aplicaciones desarrolladas, administradas y/o de propiedad de terceros, las cuales permiten a los Clientes realizar compras con sus Instrumentos de pago de **EL BANCO** previo almacenamiento de los datos del Instrumento en la misma, a través del uso de la tecnología NFC o de pago sin contacto. Para realizar el pago, **EL CLIENTE** requiere aproximar el dispositivo donde se encuentra alojada **LA APLICACIÓN** (en adelante Dispositivo), a la terminal electrónica del sitio de comercio o de las máquinas de venta automáticas habilitadas con aquella tecnología, introduciendo adicionalmente y si es el caso, un dato de seguridad solicitado por el dispositivo. Para efectos del presente reglamento **LA APLICACIÓN** se refiere a AV Villas App o Wallet.
- **BANCO AV VILLAS**: Establecimiento Bancario vigilado por la Superintendencia Financiera de Colombia que provee al cliente los instrumentos de pago que se registrarán y vincularán en las APLICACIONES para el uso de los servicios de billetera.
- **CLIENTES**: se trata de los titulares de los Instrumentos de pago emitidos por **EL BANCO**.
- **DISPOSITIVO**: son aquellos dispositivos o aparatos tecnológicos en los cuales ha sido incorporada la Tecnología NFC y en donde se encuentran alojadas las Aplicaciones. Son ejemplos de estos, los celulares, smartwatch, tablets.
- **INSTRUMENTOS**: se refiere a los instrumentos de pago emitidos o facilitados por **EL BANCO** tales como la tarjeta débito y/o tarjeta de crédito.
- **TECNOLOGIA NFC, CONTACTLESS O PAGO SIN CONTACTO**: sistema que permite pagar una compra mediante tecnologías de identificación por radiofrecuencia o lectura electrónica, incorporadas en Instrumentos de débito o crédito, llaveros, instrumentos inteligentes, teléfonos móviles u otros Dispositivos.

SEGUNDA: USO DE LAS APLICACIONES DESARROLLADAS POR TERCEROS: EL CLIENTE es responsable de leer, entender y aceptar las condiciones de uso de **LA APLICACIÓN** antes de crear, activar, ingresar o usar sus Instrumentos a través de esta. En consecuencia, al hacer uso de **LA APLICACIÓN, EL CLIENTE** acepta la política de privacidad y los términos y condiciones de aquellas, siendo el tercero proveedor de **LA APLICACIÓN** el responsable de la seguridad, exactitud, legalidad, adecuación o cualquier otro aspecto del contenido o de las funcionalidades de la misma.

TERCERA: ACEPTACIONES DEL CLIENTE AL VINCULAR EL INSTRUMENTO DE PAGO A LAS APLICACIONES: al utilizar **LA APLICACIÓN EL CLIENTE** conoce y acepta que: i. A través de ésta, podrá iniciar una operación de pago con el Instrumento cuya información ha sido previamente almacenada en la misma; y autorizar su ejecución mediante la introducción, en su caso, del dato de seguridad que haya sido determinado para el uso de **LA APLICACIÓN**. ii. Cualquier persona que conozca la contraseña del Dispositivo o tenga acceso al Dispositivo o a las Aplicaciones podrá autorizar transacciones con sus Instrumentos. iii. **EL BANCO** no será responsable por el funcionamiento de **LA APLICACIÓN** y no proporcionará ningún tipo de hardware o soporte para cualquier hardware, software u otros productos o servicios de **LA APLICACIÓN**. iv. El uso y manejo se regirá por los contratos de tarjeta de crédito, cuenta corriente y reglamentos de cuenta de ahorros y/o depósito digital establecidos con **EL BANCO** y estas estipulaciones. v. Las transacciones que se realicen usando **LA APLICACIÓN** ante un datáfono y para ciertos montos con la clave o contraseña asignada por **EL CLIENTE**, se entenderán realizadas por éste y afectarán la respectiva cuenta o cupo de crédito, según corresponda. Sin perjuicio de los demás medios probatorios que las leyes permitan, **EL CLIENTE** reconoce que **EL BANCO** podrá utilizar como medios de prueba válidos de las transacciones, con el valor que les otorgue la ley, los registros físicos y/o electrónicos de los sistemas del BANCO, las constancias de llamadas telefónicas, los comprobantes contables y/o registros magnéticos y/o electrónicos que contengan los datos de las operaciones realizadas. vi. **EL CLIENTE** será responsable de las compras que se hagan mediante el uso de **LA APLICACIÓN**, cualquiera sea la forma en que se realicen siempre y cuando **EL BANCO** haya cumplido sus deberes legales y contractuales y sin perjuicio de las acciones legales que pueda interponer **EL CLIENTE**. **EL BANCO** podrá establecer límites máximos y/o mínimos para efectuar operaciones y/o transacciones a través de **LA APLICACIÓN**, los cuales serán informados según lo exijan las normas legales y a falta de éstas, a través de la página web del BANCO. vii. **EL CLIENTE** se obliga a usar adecuadamente **LA APLICACIÓN**, a custodiarla, teniendo en cuenta que corresponde a un producto que utiliza la tecnología NFC o pago sin contacto. viii. **EL BANCO** no se hará responsable por la cantidad, calidad, marca, prestación o cualquier otro aspecto de las mercancías o servicios que adquiera u obtenga **EL CLIENTE** y para cuya adquisición utilice **LA APLICACIÓN** como tampoco asume responsabilidad por el incumplimiento del proveedor. **EL BANCO** es ajeno a la relación entre **EL CLIENTE** y el proveedor; por lo tanto, las reclamaciones o diferencias sobre estos aspectos deberán ser resueltas directamente entre **EL CLIENTE** y el proveedor. Salvo disposición legal u orden de autoridad competente, **EL BANCO** no atenderá positivamente solicitudes del **CLIENTE** de reversar transacciones realizadas utilizando **LA APLICACIÓN** que tengan por causa o se relacionen con incumplimientos que **EL CLIENTE** atribuya al proveedor. ix. **EL CLIENTE** se obliga a mantener las condiciones mínimas de seguridad frente al uso de terminales, datáfonos, y equipos de cómputo en el entendido de no instalar utilitarios, programas o archivos que puedan introducir código malicioso o permitir la fuga involuntaria de información restringida. **EL BANCO** podrá realizar las verificaciones que considere pertinentes, obligándose **EL CLIENTE** a permitir las y facilitarlas. x. **EL CLIENTE** podrá

realizar transacciones que impliquen disposición de fondos de la cuenta corriente, tarjeta de crédito o cuenta de ahorros y/o depósito digital dentro de los límites diarios y de fin de semana y por transacción o transacciones acumuladas, los cuales serán informados en la página web del **BANCO**, siempre que se mantenga en el cupo de crédito o la respectiva cuenta el saldo mínimo previamente establecido por **EL BANCO** y que de igual manera se informará en su página web. Si el valor individual o acumulado de éstas es (son) superior(es) a los límites fijados por **EL BANCO** para esta clase de transacciones, **EL CLIENTE** deberá digitar clave y demás seguridades que **EL BANCO** requiera. **EL CLIENTE** se compromete a no retirar fondos en cuantía superior al saldo disponible de su cupo de crédito o en su cuenta de ahorros, cuenta corriente y/o depósito digital al día de la operación; en caso de contravención de esta obligación, se aplicarán las estipulaciones de los contratos y reglamentos de tarjeta de crédito, cuenta corriente, cuenta de ahorros y/o depósito digital. xi. **EL CLIENTE** autoriza al **BANCO** para afectar su cupo de crédito, cuenta de ahorros, cuenta corriente y/o depósito digital por el valor de las operaciones realizadas por medio de **LA APLICACIÓN**. Los pagos con cargo a la tarjeta de crédito, cuenta de ahorros y/o depósito digital o, cuenta corriente estarán sujetos a verificación. Sin perjuicio de lo estipulado en los contratos y reglamentos de tarjeta de crédito, cuenta corriente, cuenta de ahorros y/o depósito digital, si no hubiere fondos suficientes y disponibles **EL BANCO** sin responsabilidad de su parte, rechazará la solicitud de pagos que realice **EL CLIENTE**. Igualmente, si los pagos fueren extemporáneos, **EL BANCO** rechazará la transacción salvo convenio en contrario suscrito con el receptor del pago que le permita aceptar el pago extemporáneo.

CUARTA: INSCRIPCIÓN DE LOS INSTRUMENTOS EN LAS APLICACIONES: El proceso de inscripción de los Instrumentos en **LA APLICACIÓN** es realizado por **EL CLIENTE** siguiendo las condiciones establecidas en la misma. Para dicho proceso será necesaria la autenticación de **EL CLIENTE**, utilizando el envío de una OTP, que consiste en un código generado por la franquicia, el cual es enviado al celular que **EL CLIENTE** tiene inscrito en la base de alertas y notificaciones de **EL BANCO**. Si la validación del código realizada por la franquicia es correcta, se notifica la correcta inscripción del Instrumento al Cliente a través de **LA APLICACIÓN**. Para la efectiva inscripción del Instrumento en **LA APLICACIÓN**, será necesario que **EL CLIENTE** ingrese los datos de forma completa y correcta. La inscripción exitosa de los Instrumentos en **LA APLICACIÓN** estará sujeta al cumplimiento de las condiciones de funcionamiento y seguridad establecidas por el tercero proveedor de **LA APLICACIÓN** y **EL BANCO**, en sus respectivos reglamentos o políticas.

QUINTA: GENERALIDADES DEL FUNCIONAMIENTO DE LA TECNOLOGIA NFC EN LAS APLICACIONES: Las transacciones NFC a través de **LA APLICACIÓN** tienen las mismas condiciones que una transacción NFC con tarjeta física, manilla, aplicándoles los topes definidos por **EL BANCO** para dicha tecnología, los cuales pueden ser consultados en <https://www.avillas.com.co/productos-en-oficina/tasas-y-tarifas>. Para las transacciones realizadas usando **LA APLICACIÓN**, que superen los topes determinados por **EL BANCO** para operaciones de pago sin contacto (NFC), **EL CLIENTE** deberá ingresar la clave asociada al Instrumento en el terminal electrónico y/o el método de autenticación propio del Dispositivo en **LA APLICACIÓN** para el perfeccionamiento de la transacción.

SEXTA: PERMANENCIA DE LOS INSTRUMENTOS EN LAS APLICACIONES: La permanencia de los Instrumentos en **LA APLICACIÓN** será por un término indefinido. No obstante, **EL CLIENTE** podrá en cualquier momento eliminar sus Instrumentos con efectos inmediatos, sin perjuicio de la afectación posterior que pueda hacerse a sus instrumentos por las operaciones que estuvieran pendientes de

autorización al momento de la eliminación. **EL BANCO** en todo caso se reserva la facultad de suspender el vínculo de los instrumentos con **LA APLICACIÓN** por razones de seguridad, uso indebido, incumplimiento de este documento o de las cláusulas que regulan los contratos de cuenta corriente, tarjeta de crédito o de cuenta de ahorros y/o depósito digital.

SÉPTIMA: COSTOS O TARIFAS: La inscripción y el uso del Instrumento en **LA APLICACIÓN** podrá generar costos los cuales serán oportunamente informados al cliente, estos costos serán adicionales a los ya pactados en los reglamentos vinculados a los Instrumentos de **EL BANCO** los cuales pueden ser consultados en <https://www.avillas.com.co/productos-en-oficina/tasas-y-tarifas>.. No obstante, el uso de **LA APLICACIÓN** puede conllevar cargos, limitaciones y restricciones impuestos y cobrados por el tercero proveedor de **LA APLICACIÓN** o los proveedores de datos móviles.

OCTAVA: SEGURIDAD Y PRIVACIDAD: Teniendo en cuenta que el Instrumento está siendo inscrito en una Aplicación administrada y desarrollada por un tercero, **EL CLIENTE** debe conocer y aceptar de forma previa al uso de aquella, las políticas de privacidad y seguridad de la información propias de **LA APLICACIÓN**. Los datos del Instrumento, una vez introducidos en **LA APLICACIÓN**, son almacenados en el Dispositivo por lo cual **EL CLIENTE** debe mantenerlo en un entorno seguro evitando el acceso, o uso no autorizado por parte de terceros, a no darlos a conocer de forma voluntaria o por negligencia, impericia o descuido. **EL CLIENTE** que es responsable por las operaciones que se generen por el uso del Instrumento desde **LA APLICACIÓN**, esto sin perjuicio de la responsabilidad de **EL BANCO** en caso de culpa de este último.

NOVENA: COMPROBANTES: Toda operación que **EL CLIENTE** realice con el Instrumento a través del uso de **LA APLICACIÓN** genera un comprobante de transacción o un registro magnético, el cual es un medio de prueba válido de las operaciones y/o transacciones efectuadas utilizando el Instrumento.

DECIMA: RECLAMACIONES O CONTROVERSIAS: Cualquier inconveniente que **EL CLIENTE** tenga frente al funcionamiento de **LA APLICACIÓN** deberá remitirlo al administrador, propietario y/o desarrollador de éstas. **EL BANCO** actúa como el emisor del Instrumento; por lo tanto, las reclamaciones que puedan surgir frente a éstos se atenderán a través de los canales habilitados para este propósito. Teniendo en cuenta los plazos establecidos por las Franquicias para atender las reclamaciones por eventos tales como desconocimientos de compras, servicio defectuoso, etc., **EL CLIENTE** deberá presentar ante **EL BANCO** la reclamación y documentación dentro de los plazos establecidos en los documentos **EL BANCO**, es decir, sesenta (60) días calendario siguientes a la fecha de la transacción con el fin de que **EL BANCO**, a su vez, pueda presentar la reclamación ante la franquicia correspondiente y obtener el reconocimiento si a ello hubiere lugar. Esta estipulación es sin perjuicio de lo que disponen las normas legales en materia de reversión de pagos

DECIMA PRIMERA: TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES: Es importante que **EL CLIENTE** conozca y acepte el tratamiento que pueden efectuar **LA APLICACIÓN** de sus datos, incluidos los ajustes, la localización y patrones de uso del Dispositivo. Dichas autorizaciones se encuentran detalladas en los términos y condiciones de **LA APLICACIÓN**. **EL BANCO** tratará los datos de **EL CLIENTE** de carácter personal en su condición de emisor de los Instrumentos, de acuerdo con su política de tratamiento de datos, que está a su disposición en la página web www.avillas.com.co y que fue aceptada de su parte al momento de su vinculación como cliente de **EL BANCO**. **EL CLIENTE** como titular de sus

datos personales, podrá ejercer los derechos que le corresponden en los términos previstos en la Ley 1581 del año 2012 y el decreto 1377 de 2013 (hoy Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015)

DECIMA SEGUNDA: EXONERACIÓN AL BANCO POR INTERRUPCIONES O CAÍDA DEL SERVICIO DE LAS APLICACIONES: El acceso, uso y mantenimiento de la representación virtual de los Instrumentos en **LA APLICACIÓN** es responsabilidad del administrador, propietario y/o desarrollador de la misma. Las circunstancias que generen en **EL BANCO** una interrupción de **LA APLICACIÓN** o que impidan o afecten de algún otro modo al funcionamiento de los Instrumentos serán responsabilidad de aquel. En los eventos de fuerza mayor, caso fortuito, causa extraña o hecho de un tercero, **EL BANCO** queda exonerado de responsabilidad en caso de que **EL CLIENTE** no pueda realizar transacciones u operaciones con **LA APLICACIÓN** o porque ocasionalmente en los datáfonos se presenten fallas en los sistemas o los equipos o por actividades de mantenimiento de éstos o suspensión del servicio. **EL BANCO** no será responsable en caso de que algún establecimiento se niegue a admitir el uso de **LA APLICACIÓN** y será ajeno y estará desligado de las relaciones contractuales entre **EL CLIENTE** y los proveedores de éste en cuanto a la cantidad, calidad, marca, prestación o cualquier otro aspecto de las mercancías y servicios, que adquiera u obtenga **EL CLIENTE**.

DECIMA TERCERA: PERDIDA DEL DISPOSITIVO: EL CLIENTE es responsable del uso personal y custodia del Dispositivo, obligándose a mantenerlo bajo su exclusivo control. En caso de pérdida, hurto o extravío del Dispositivo, **EL CLIENTE** deberá notificar a **EL BANCO** a través de las líneas de atención al cliente que **EL BANCO** tenga habilitadas, o mediante el servicio de Audiovillas, o a través de Internet o de cualquier otro medio que a futuro determine **EL BANCO**, con el fin de realizar el bloqueo del Instrumento y proceder a realizar las gestiones orientadas a evitar el uso no autorizado de **LA APLICACIÓN** por un tercero; así mismo inmediatamente se obliga a dar aviso escrito, acompañado según corresponda a un ilícito, el denuncia ante la autoridad competente. En el lapso entre la pérdida, hurto o extravío y el aviso al **BANCO** en la forma indicada en el presente, éste no será responsable por las operaciones de compras en establecimientos de comercio. En todo caso, la utilización del dispositivo será responsabilidad exclusiva de **EL CLIENTE**, siempre y cuando **EL BANCO** haya cumplido sus deberes legales y contractuales y sin perjuicio de las acciones legales que pueda interponer **EL CLIENTE**.

DECIMA CUARTA: CONTRADICCIONES: Cualquier contradicción o disposición contraria que surja entre los reglamentos o contratos de los productos de **EL BANCO** y el presente documento de términos y condiciones, se entenderá que prevalece lo establecido en los reglamentos o contratos del Instrumento.

DECIMA QUINTA: MODIFICACIONES: EL BANCO se reserva la facultad de introducir modificaciones al presente documento de términos y condiciones, lo cual será informado oportunamente al Cliente a través de la publicación en la página web de **EL BANCO**.