

## Términos y condiciones

### Uso de la Billetera CLARO PAY.

**CLARO PAY es una billetera virtual de propiedad de COMCEL S.A. y operada por TPAGA S.A.S. como proveedor tecnológico.**

**Bienvenido y gracias por descargar nuestra aplicación “Billetera CLARO PAY”. Por favor lea con atención los siguientes Términos y Condiciones del servicio que COMCEL S.A. le ofrece a través de nuestra aplicación móvil.**

#### **I. Definiciones:**

- 1. Aliado:** Persona natural o jurídica que acepta pagos por medio de la Billetera ClaroPay por los bienes y/o servicios que ofrece, vende o pretende vender.
- 2. Bienes y/o Servicios o Productos:** Bienes y/o servicios ofrecidos y vendidos en forma independiente por Aliados o Comercios Asociados que pueden ofrecerse directamente desde la Billetera CLAROPAY o el pago de cuya compra puede hacerse a través de la Billetera CLAROPAY.
- 3. Billetera CLAROPAY o App:** Aplicación móvil o web resultante del conjunto de software, hardware, redes y servicios en tecnología, enfocados en el recaudo, gestión y pago en línea y en tiempo real de Bienes y/o Servicios.
- 4. Comercio Asociado:** Aliado persona jurídica de naturaleza comercial que recibe pagos por medio de la Billetera CLAROPAY de terceros por los bienes y/o servicios que ofrece, vende o pretende vender.
- 5. Entidad Financiera Asociada:** Entidad autorizada por la Superintendencia Financiera de Colombia para ofrecer productos financieros entre otros a los Usuarios de la Billetera CLAROPAY, cuya apertura y gestión puede hacerse desde la Billetera CLAROPAY, incluyendo pero sin limitarse aquellos que eventualmente ofrezca Comcel S.A. o alguna de sus sociedades vinculadas.
- 6. Cuenta:** Repositorio de información custodiado y administrado por TPAGA por cuenta y orden de COMCEL S.A., en el que se registra la totalidad de las transacciones y pagos efectuados a través de la Billetera CLAROPAY por razón o con ocasión de la venta de Bienes y/o Servicios a los Usuarios. Dependiendo de los servicios que un usuario contrate a través de la Billetera, la Cuenta podrá ser administrada y custodiada por una Entidad Financiera Asociada a CLAROPAY, caso en el cual COMCEL S.A., actuará únicamente como canal de servicios tecnológicos y corresponsal digital.
- 7. Pago en línea:** Todo pago efectuado a través de la Billetera CLAROPAY haciendouso de una conexión a Internet.

8. **Términos y Condiciones o T&C:** El conjunto de términos, condiciones, obligaciones y directrices que rigen la utilización de la Billetera CLAROPAY por parte de los Usuarios.
9. **Tpaga S.A.S.:** Sociedad comercial desarrolladora y propietaria de la Billetera Tpaga y otras plataformas electrónicas. Tpaga S.A.S. No es una entidad financiera y por lo tanto no capta dinero de sus Usuarios conforme a la legislación vigente. También actúa como proveedor tecnológico de COMCEL S.A. para la prestación del servicio de CLAROPAY.
10. **CLAROPAY.:** Marca por la cual COMCEL S.A. y Tpaga S.A.S. Sociedad comercial desarrolladora y propietaria de la solución tecnológica y otras plataformas electrónicas, desarrollan la solución tecnológica CLAROPAY. CLAROPAY ni COMCEL S.A. son una entidad financiera y por lo tanto no capta dinero de sus Usuarios conforme a la legislación vigente
11. **Saldo:** Monto disponible en favor o en contra de las cuentas y/o sub-cuentas de los Aliados, los Usuarios, los Comercios Asociados. Cuando la Billetera se utilice como canal de administración de un producto financiero o un fondo de inversión en una Entidad Financiera Asociada, los saldos que la aplicación presente en pantalla hará relación al saldo del usuario en su cuenta y/o fondo en dicha entidad. Dicho saldo podrá ser utilizado a través de la Billetera CLAROPAY.
12. **Sub-cuenta:** Cuenta de acuerdo con las definiciones del presente documento, pero asignada a un Usuario por designación expresa del Aliado.
13. **Usuario:** Suscriptor de la Billetera CLAROPAY y que con ocasión de esta puede adquirir, pagar, adquirir y suscribirse a Bienes y/o Servicios ofrecidos y vendidos por los Aliados y cancelar el valor de los mismos por medio de sus Saldos o productos financieros asociados a la Billetera CLAROPAY.

## II. Descripción del servicio de la Billetera CLAROPAY:

La Billetera CLAROPAY es una aplicación móvil de propiedad de COMCEL S.A. y operada por Tpaga que proporciona a Comercios y personas naturales por igual una solución básica y eficiente para hacer uso de menos efectivo y hacer más transacciones de manera digital y en línea. A los Usuarios, la Billetera les permite asociar productos financieros propios, como tarjetas de crédito y débito, y/o adquirir productos suministrados y administrados por las Entidades Financieras Asociadas con COMCEL S.A. o con Tpaga S.A.S.. Con ellos pueden ahorrar, transferir dinero a sus amigos y contactos, y pagar Bienes y/o Servicios ofrecidos por comercios Aliados a CLAROPAY. Asimismo, los Usuarios pueden obtener Saldos para gastar en los comercios Aliados a CLAROPAY por parte de comercios con los cuales tengan una relación profesional, por comercios que estén realizando promociones a través de CLAROPAY. A los Comercios, por su parte, la Billetera les permite recibir pagos de manera ágil, confiable, segura y oportuna a través de una plataforma electrónica tanto en sus puntos de venta como en sus cadenas de suministro, realizar pagos a

colaboradores y prestadores de servicios varios, todo sin necesidad de incurrir en los costos y riesgos que implica el uso de Efectivo.

Para poder utilizar la Billetera CLAROPAY los Usuarios deberán:

1. Contar con un dispositivo móvil compatible con las características técnicas mínimas requeridas por la App y las cuales pueden ser modificadas en cualquier momento por CLAROPAY. Las versiones mínimas soportadas para la aplicación son Android 4.1 y IOS 10.
2. Acceder a la tienda del sistema operativo de su dispositivo móvil (IOS, Android, y huawei) y descargar la Billetera CLAROPAY.
3. Cuando el Usuario ingrese a la App, éste deberá ingresar su número de teléfono celular en caso de ser un Usuario no afiliado a algún Aliado.
4. En el evento que el Usuario no sea afiliado de los Aliados, la App remitirá en forma inmediata un mensaje de texto (SMS) con un código de verificación el cual deberá ser ingresado a la App para iniciar el uso de esta.
5. En el evento que el Usuario sea afiliado a los Aliados, la App podrá solicitar el número de celular móvil del Usuario y la App podrá remitir en forma inmediata un mensaje de texto (SMS) con un código de verificación el cual deberá ser ingresado a la App y/o el Usuario deberá ingresar el número de cuenta de afiliación al Aliado y/o ser referido directamente por las plataformas del Aliado para iniciar el uso de la App.
6. Una vez verificada la cuenta de afiliación del Usuario al Aliado o el código de los Usuarios no afiliados a Aliados, los Usuarios deberán registrarse suministrando información veraz, vigente, exacta y completa su nombre, número de cédula de ciudadanía y correo electrónico. En los anteriores eventos, los Aliados podrán remitir a la App los datos del Usuario requeridos para iniciar el uso de esta. En dichos casos, la CLAROPAY, COMCEL S.A. ni Tpage S.A.S., serán responsables de validar la veracidad de dichos datos.
7. Durante el proceso de registro, el Usuario deberá crear y registrar en la App una contraseña personal e intransferible que le permitirá activar y reactivar la App en cualquier momento desde cualquier dispositivo móvil compatible con la App, teniendo en consideración que la App solo permitirá su utilización en el último dispositivo móvil activado. El usuario será responsable por la custodia y seguridad de esta contraseña.
8. Una vez diligenciados los anteriores datos, el Usuario deberá leer con atención los Términos y Condiciones de la Billetera CLAROPAY y la Política de Tratamiento de la Información de COMCEL S.A.. Si el Usuario después de haber leído y estudiado con detenimiento ambos documentos en forma libre e informada

los encuentra aceptables, deberá indicar su aceptación de estos por medio su diligenciamiento del “checkbox” disponible en el proceso de registro.

9. Una vez la App registre la aceptación de los Términos y Condiciones y la Política de Tratamiento de la Información, el Usuario deberá crear un PIN personal e intransferible que le será solicitado por la App cada vez que el Usuario requiera hacer uso de la App. El usuario será responsable por la custodia y seguridad del PIN.
10. Una vez creado el PIN el Usuario podrá acceder a los Productos y pagar los diferentes Bienes y/o Servicios ofrecidos por los Aliados y/o los Comercios Asociados y las Entidades Financieras Asociadas a CLAROPAY.
11. La custodia y reserva de la contraseña y del PIN de acceso creado por el Usuario para la utilización de la Billetera CLAROPAY será responsabilidad exclusiva del mismo. Por consiguiente, la utilización de la Billetera CLAROPAY será personal e intransferible.
12. En caso de hurto o pérdida del dispositivo móvil que tenga acceso a la Billetera CLAROPAY, el Usuario deberá dar inmediato aviso a COMCEL S.A. para efectos de proceder con el bloqueo de la App en el dispositivo que la haya descargado. En caso que el Usuario no dé oportuno aviso a COMCEL S.A., las operaciones realizadas por terceros con acceso a su información y a su dispositivo, se tendrán como válidas y exitosas COMCEL S.A. ni Tpage S.A.S. serán responsable por la omisión o demora en que el Usuario incurra para solicitar el bloqueo de la App. Lo anterior sin perjuicio del cumplimiento, por parte del usuario de lo previsto en el artículo 2.1.2.2.9. de la Resolución 5050 de 2016.
13. Cuando el producto financiero a vincular sea una tarjeta crédito, débito, e-card o demás productos que permitan realizar transacciones en Internet, la aplicación hará un micro cobro de seguridad para verificar la tarjeta de un valor entre \$1.000 a \$1.999 pesos colombianos. La devolución de dicho cobro se realizará a más tardar en 30 días. Este valor fue actualizado a partir del 11 enero 2023.
14. La App computará en tiempo real el número de pagos realizados por parte del Usuario a Aliados o Comercios Asociados.
15. La App computará en tiempo real los Saldos remanentes en la Subcuenta del Usuario.
16. De conformidad con las instrucciones de los Aliados, se podrá ordenar el traslado de Saldos a favor del Usuario o a los Comercios Asociados a través de la App.
17. De conformidad con las instrucciones de los Usuarios afiliados a los Aliados, se podrá ordenar el traslado de Saldos de sus Sub-cuentas a las Sub-cuentas de otros afiliados a los Aliados.

18. De conformidad con las instrucciones que provean los Aliados y/o los Usuarios, CLAROPAY ordenará la monetización de los Saldos en bancos, operadores de giros postales, corresponsales bancarios y no bancarios y comisionistas de bolsa, bien sea a favor suyo o de terceros. En todo caso dichas órdenes solo podrán ejecutarse a través de la App y con relación a los Saldos o los medios de pago habilitados en la App de cada Usuario.

### **III. Funcionalidades de la Billetera CLAROPAY:**

Los Usuarios a través del uso de la Billetera CLAROPAY podrán:

1. Adquirir y pagar en forma electrónica Bienes y/o Servicios de Aliados y/o Comercios Asociados a través del uso de sus saldos y/o de los medios de pago que autoricen y registren en la App (tarjetas de crédito y/o débito, cuentas de ahorro, fondos de inversión colectiva, etc.).
2. Trasladar y recibir saldos desde y hacia otros usuarios de la Billetera.

#### **2.1. Condiciones específicas del servicio**

Para que el **USUARIO** pueda hacer uso de la opción de hacer transferencias a Nequi y Daviplata deberá:

- 1- Estar registrado en la billetera Claro Pay
- 2- Tener creado y activo el depósito de bajo monto, el cual, es disponibilizado por el Banco Coopcentral en la billetera Claro Pay.
- 3- Este servicio se encuentra habilitado únicamente para personas con numero de celular activo y que cuentan con una cuenta en Nequi y Daviplata
- 4- De llegar a aplicar, el costo por transacción será informado de manera clara, expresa, transparente y previo a que el cliente confirme la operación
- 5- Teniendo en cuenta los tiempos estipulados por el banco de la república en cuanto a compensaciones electrónicas el servicio estará disponible días hábiles de 8:00 AM a 5:00PM, toda transacción que entre después de estas horas entraran hasta el día hábil siguiente

**2.2. Paso a paso para transferencia:** A continuación, se describe como el **USUARIO** pueda realizar una transferencia del depósito de bajo monto, dispuesto por el Banco Coopcentral a Daviplata o Nequi desde la billetera CLARO PAY:

**2.2.1. PRIMERO** el cliente debe ingresar a la billetera claro pay y seleccionar la opción de enviar dinero, allí podrá encontrar las siguientes opciones: Depósito de bajo monto dispuesto por el Banco Coopcentral, Nequi y Daviplata.

**2.2.2. SEGUNDO** el cliente debe aceptar la descripción del servicio de transferencias a Nequi y Daviplata, donde se informa que: la transferencia a Nequi y Daviplata se verá reflejada al día siguiente hábil ,teniendo en cuenta los tiempos estipulados por el banco de la república en cuanto a compensaciones electrónicas

**2.2.3. TERCERO** El usuario elige el valor que desea transferir y coloca los datos del destinatario, entiéndase como el USUARIO receptor de la transferencia enviada.

**2.2.4. CUARTO** Elige el medio de pago con el que se va a realizar la transferencia a Nequi y/o Daviplata. El medio de pago disponible es el depósito de bajo monto, el cual, es dispuesto por el Banco Coopcentral. Para que la transacción quede en estado exitoso debe tener fondos en el depósito de bajo monto y confirmar la transacción de envío

**En Caso de inconveniente con la transferencia realizada del depósito de bajo monto a nequi o Daviplata:**

- @Claroteayuda TW y FB
- Atención telefónica de ClaroPay en: 6017500500 opc 3-2-4
- Desde Celular o \*611 opc. 3-1-4-2

### **2.3. Flujo de la transacción**

Si el dinero a transferir sale del saldo Claro Pay pasa a la cuenta compensadora de Tpage y de allí se transfiere a la cuenta activa de Nequi o Daviplata. Por otro lado, si el dinero a transferir sale del depósito de bajo monto asociado pasa a la cuenta compensadora en Coopcentral que le pertenece a Tpage y de allí se transfiere el dinero a Nequi y Daviplata

### **2.4. Limitación de Responsabilidad.**

CLARO PAY actúa únicamente como intermediario para facilitar la transferencia de fondos entre el bolsillo de pagos del usuario (Nequi y Davi Plata), su depósito de bajo monto o su saldo Claro Pay. Por lo que plataforma no será responsable por los deberes asociados a las billeteras virtuales y el depósito de bajo monto que no le sean de su resorte en los términos de ley. Así mismo el usuario será responsable de los datos introducidos por la plataforma y sobre el uso y datos introducidos durante la operación y la finalidad de los fondos.

### **2.5. Causales de rechazo de la operación**

- Datos erróneos en el formulario
- El número remitente no tenga una cuenta activa en Nequi o Daviplata
- Indisponibilidad entre ACH y Nequi o Daviplata Restricciones internas que puedan presentar Nequi o Daviplata en sus productos

3. Abrir y gestionar productos financieros de manera digital ofrecidos por Entidades Financieras Asociadas a CLAROPAY.

#### **3.1. Condiciones específicas del servicio:**

Para utilizar el servicio de transferencias ACH a bancos, el usuario debe estar registrado y tener una cuenta activa en la billetera Claro Pay.

- 1- Estar registrado en la billetera Claro Pay
- 2- El usuario debe tener creado y activo el depósito de bajo monto, el cual, es disponibilizado por el Banco Coopcentral en la billetera Claro Pay.
- 3- El usuario debe haber completado el proceso de verificación de identidad según los requisitos de Claro Pay.
- 4- Este servicio se encuentra habilitado únicamente para personas que cuenten con una cuenta en alguno de los bancos registrados en ACH.
- 5- De llegar a aplicar, el costo por transacción será informado de manera clara, expresa, transparente y previo a que el cliente confirme la operación
- 6- Teniendo en cuenta los tiempos estipulados por el banco de la república en cuanto a compensaciones electrónicas el servicio estará disponible días hábiles de 8:00 AM a 5:00PM, toda transacción que entre después de estas horas entraran hasta el día hábil siguiente

3.2.Paso a paso para transferencia bancaria: A continuación, se describe como el **USUARIO** puede realizar una transferencia del depósito de bajo monto, dispuesto por el Banco Coopcentral a cuentas bancarias desde la billetera CLARO PAY:

- 3.2.1. **PRIMERO** el cliente debe ingresar a la billetera claro pay y seleccionar la opción de enviar dinero, allí podrá encontrar las siguientes opciones: Depósito de bajo monto dispuesto por el Banco Coopcentral, A otros Bancos.
- 3.2.2. **SEGUNDO** el cliente debe aceptar la descripción del servicio de transferencias a otros bancos donde se informa que: la transferencia a otros bancos se verá reflejada al día siguiente hábil ,teniendo en cuenta los tiempos estipulados por el banco de la república en cuanto a compensaciones electrónicas
- 3.2.3. **TERCERO** El usuario elige el valor que desea transferir, continua e ingresa el nombre del destinatario, apellido del destinatario, tipo de documento del destinatario, número de documento del destinatario, banco del destinatario, tipo de cuenta de destino y número de cuenta de destino (entiéndase como destinatario al usuario receptor de la transferencia enviada).
- 3.2.4. **CUARTO** Elige el medio de pago con el que se va a realizar la transferencia a otros bancos. El medio de pago disponible es el depósito de bajo monto, el cual, es dispuesto por el Banco Coopcentral. Para que la transacción quede en estado exitoso debe tener fondos en el depósito de bajo monto y confirmar la transacción de envío.
- 3.2.5. **QUINTO** Si el banco rechaza la operación, se le realizará el reintegro del dinero al usuario a su depósito de bajo monto en un lapso de 72 horas en caso de que aplique.

**En Caso de inconveniente con la transferencia realizada del depósito de bajo monto al Banco:**

- @Claroteayuda TW y FB
- Atención telefónica de ClaroPay en: 6017500500 opc 3-2-4

- Desde Celular o \*611 opc. 3-1-4-2

### **3.3.Flujo de la transacción**

Si el dinero a transferir sale del saldo Claro Pay pasa a la cuenta compensadora de Tpage y de allí se transfiere a la cuenta Bancaria activa. Por otro lado, si el dinero a transferir sale del depósito de bajo monto asociado pasa a la cuenta compensadora en Coopcentral que le pertenece a Tpage y de allí se transfiere el dinero a la cuenta bancaria activa.

### **3.4.Limitación de Responsabilidad.**

CLARO PAY actúa únicamente como intermediario para facilitar la transferencia de fondos entre Cuentas Bancarias, su depósito de bajo monto o su saldo Claro Pay. Por lo que la plataforma no será responsable por los deberes asociados a los Bancos y el depósito de bajo monto que no le sean de su resorte en los términos de ley. Así mismo el usuario será responsable de los datos introducidos por la plataforma y sobre el uso y datos introducidos durante la operación y la finalidad de los fondos.

### **3.5.Causales de rechazo de la operación**

- Datos erróneos en el formulario
  - El número remitente no tenga una cuenta Bancaria activa
  - Disponibilidad entre ACH, Restricciones internas que puedan presentar los bancos en sus productos
4. Consultar ofertas, promociones y beneficios ofrecidos por Aliados y/o Comercios Asociados.
  5. Consultar historial de sus transacciones de pago.
  6. Consultar Aliados y Comercios Asociados.
  7. Realizar compras presenciales por medio de generación de códigos QR con Aliados y/o Comercios Asociados que cuenten con los dispositivos y plataformas electrónicas que serán compatibles con la App y demás plataformas electrónicas propiedad de CLAROPAY.
  8. Editar perfil del Usuario.

Los Usuarios no podrán realizar las siguientes transacciones:

1. Realizar cualquier tipo de operaciones de pago con objeto y/o causas ilegales.
2. Recibir transferencias de saldos que impliquen que el Saldo CLAROPAY disponible del Usuario exceda tres (3) salarios mínimos legales mensuales vigentes (SMLMV), salvo que el Usuario sea propietario de un producto financiero ofrecido por una Entidad Financiera Asociada a CLAROPAY cuya gestión sea a través de la Billetera CLAROPAY y dicha entidad lo permita. En

tal caso, los límites de saldo de dicho producto serán aquellos determinados por la entidad financiera y/o los dispuestos por las normas vigentes.

3. El monto acumulado de las operaciones débito que un Usuario realice en un mes calendario no debe superar tres (3) salarios mínimos legales mensuales vigentes (SMLMV). En caso de que el usuario sea propietario de un producto financiero ofrecido por una Entidad Financiera Asociada a CLAROPAY, cuya gestión sea a través de la Billetera CLAROPAY, los límites transaccionales serán aquellos determinados por la entidad financiera y/o los dispuestos por las normas vigentes.

#### **IV. Obligaciones del Usuario:**

1. Descargar en forma permanente las actualizaciones de la App.
2. Hacer uso de la App en forma personal y abstenerse de revender y obtener ingresos con ocasión de la reventa y/o comercialización de los Bienes y/o Servicios de los Aliados y/o Comercios Asociados que hayan sido adquiridos a título personal.
3. Informar en forma exacta, completa y veraz sus datos personales, pines, cuentas de afiliación a Aliados y contraseñas para efectos de confirmación de su identidad y verificación de autenticidad en las transacciones.
4. Cambiar periódicamente las contraseñas y Pines de seguridad para el acceso y utilización de la App.
5. Reportar inmediatamente a COMCEL S.A., la pérdida y/o hurto del teléfono y/o dispositivo móvil desde el cual se utiliza CLAROPAY, a través de los canales habilitados por COMCEL \*611 y 7500500
6. Reportar inmediatamente a COMCEL S.A., cualquier transacción no autorizada y/o fraudulenta por medio de la App de la que tenga conocimiento o que debió haber conocido.
7. Consultar periódicamente los Términos y Condiciones de la Billetera CLAROPAY toda vez que el Usuario solo podrá hacer uso de la App siempre y cuando acepte sus Términos y Condiciones. En el caso de estar en desacuerdo con los Términos y Condiciones de la App, el Usuario deberá informar la no intención de seguir utilizando la App y/o proceder con su eliminación y uso en su dispositivo móvil.
8. Autorizar que sus datos personales puedan permanecer en las bases de datos de COMCEL S.A., por el periodo de tiempo en que se puedan presentar reclamaciones, solicitudes de información, reversiones y/o cancelaciones de las operaciones de pago realizadas a través de la App.
9. Abstenerse de utilizar la Billetera CLAROPAY cualquier tipo de operaciones con causa y/o objeto ilegal.

## **V. Obligaciones de COMCEL S.A.:**

1. Asegurar el cumplimiento de los estándares de seguridad respecto de la información de los Usuarios y sus transacciones.
2. Poner a disposición del Usuario la App para la oportuna utilización de medios de pago electrónicos que permitan comprar Bienes y/o Servicios de Aliados y Comercios Asociados.
3. Informar al Usuario de cambios y/o modificaciones de los Términos y Condiciones a través de la App y/o por medio de [www.claro.com.co](http://www.claro.com.co), los cuales podrán ser modificados unilateralmente y en cualquier momento por de COMCEL S.A.
4. Verificar que las transacciones de pago realizadas a través de la App sean realizadas por medio del dispositivo móvil en el cual se haya activado la App.
5. Verificar la disponibilidad de Saldo en las cuentas que el Usuario tenga con Aliados y/o Comercios Asociados.
6. En el caso en que la Billetera CLAROPAY se utilice para gestionar un producto financiero, garantizar el flujo eficiente, adecuado y en tiempo real de la información entre la Billetera CLAROPAY y la Entidad Financiera Asociada correspondiente.
7. Tratar con absoluta confidencialidad y reserva la información de los Usuarios que sea conocida por parte de COMCEL S.A. con ocasión de la utilización de la App, así como toda la información de transacciones de pago realizadas por medio de esta.
8. Realizar mantenimiento constante sobre el software y hardware que soporte la App.
9. Dado que CLAROPAY no tiene por objeto captar recursos del público de manera masiva y habitual, COMCEL S.A. ni Tpage S.A.S. no utilizarán, dispondrán ni manipularán de ninguna manera, los saldos de los usuarios, sin que medie la orden expresa de parte del usuario para ello. Los saldos de los usuarios del servicio de dispersión deberán permanecer en una cuenta bancaria a la vista, de manera que no se pondrán en circulación de ninguna manera. Por lo tanto, el Usuario tampoco percibirá intereses por los saldos disponibles en la Billetera. Las obligaciones de COMCEL S.A., constituyen obligaciones de medio y no de resultado, motivo por el cual su responsabilidad se limita única y exclusivamente a procurar en la medida de sus posibilidades que las transacciones de pago de Bienes y/o Servicios ofrecidos por los Aliados y/o los Comercios Asociados sean procesadas oportunamente. En virtud de lo anterior, COMCEL ni TPAGA se comprometen, ni se hacen responsables y no hacen ninguna afirmación o garantía sobre el

cumplimiento de tiempos involucrados en el procesamiento de las transacciones de pago., En consecuencia, no son responsables de ningún daño, reclamación o perjuicio que surja o que pueda sufrir el Usuario como consecuencia de cualquier retraso en las transacciones autorizadas por el Usuario. De igual forma COMCEL S.A., no garantiza acceso continuo e ininterrumpido a la App toda vez que su funcionamiento puede verse afectado por diferentes factores y circunstancias que están fuera del control de la compañía.

## **VI. Declaraciones del Usuario:**

Al aceptar los presentes Términos y Condiciones el Usuario declara y acepta en forma expresa e irrevocable lo siguiente:

1. Tener al menos tiene 18 (dieciocho) años.
2. Toda la información proporcionada a COMCEL S.A., los Aliados y los Comercios Asociados es completa, exacta, válida y veraz.
3. Utiliza la Billetera CLAROPAY por su exclusiva cuenta y riesgo.
4. Autoriza a COMCEL S.A. y a Tpaga S.A.S a confrontar y verificar la veracidad de sus datos personales y aquellos derivados de sus tarjetas de crédito y/o débito podrán ser confrontados, verificados e informar de los mismos dos a los Aliados, y Comercios Asociados y Entidades Financieras Asociadas según sea el caso para poder perfeccionar las operaciones de pago y confirmar la existencia de dichos medios de pago.
5. La naturaleza y calidad de los Bienes y/o Servicios adquiridos y pagados a través de la App, y los Productos financieros operables desde la App, son responsabilidad exclusiva de los Aliados, y Comercios Asociados y Entidades Financieras Asociadas, toda vez que la App solo tiene como función poner a disposición de los Usuarios medios electrónicos de pago y de administración de productos financieros.
6. Por la naturaleza de la App, la misma puede llegar a experimentar interrupciones o suspensiones con ocasión de diferentes factores, como podrán ser, sin que la siguiente sea una lista taxativa, mantenimiento de servidores, la suspensión o corte de sus datos móviles, cortes de energía eléctrica, fallos del sistema, u otras interrupciones que puedan afectar el procesamiento y perfeccionamiento de operaciones de pago.
7. COMCEL S.A. no asegura que la Billetera funcione en forma ininterrumpida.
8. COMCEL S.A. podrá, a su discreción, habilitar a los Usuarios para realizar pagos con tarjetas de crédito y/o débito emitidas por un banco emisor en Colombia y fuera de Colombia.

9. COMCEL S.A. no presta servicios financieros, de giros postales o bursátiles, ni avala el uso de la Billetera que terceros lo hagan.
10. En caso de que alguna de las Entidades Financieras Asociadas, por cualquier razón legal, contractual se vea impedida a continuar con la prestación del servicio en relación con la Billetera CLARO PAY, o si Comcel S.A. decide de manera unilateral que alguna Entidad Financiera Asociada no tenga acceso a la billetera CLARO PAY, y con el fin de garantizar que el Usuario cuente con una solución que le permita continuar con su operación normal a través de la Billetera CLARO PAY sin que exista solución de continuidad, el Usuario autoriza y faculta a Comcel S.A. para que ordene a la Entidad Financiera Asociada que inicialmente tiene los recursos, el traslado inmediato de los mismos a la Entidad Financiera Asociada indicada por Comcel S.A. a nombre y por cuenta del Usuario. En todo caso el usuario podrá usar libremente otros medios de pago que se autoricen y registren en la App (tarjetas de crédito y/o débito, etc).

En tal sentido, para efectos de los Depósitos de Bajo Monto aperturados en Banco Cooperativo Coopcentral el usuario autoriza a éste para efectuar el traslado de sus recursos a la Entidad Financiera indicada por Comcel S.A., quien para tales efectos actúa en nombre y representación del usuario.

11. Tpaga S.A.S. no presta servicios financieros, de giros postales o bursátiles, ni avala el uso de la Billetera que terceros lo hagan.
12. CLAROPAY es operado por T PAGA por cuenta y orden de COMCEL S.A.
13. COMCEL S.A. ni TPAGA no son una entidad financiera.
14. COMCEL S.A. no garantiza y por ende no se hace responsable bajo ningún evento o circunstancia respecto de la autenticidad o legalidad de las transacciones de pago que se procesen a través de la Billetera CLAROPAY. En consecuencia, el riesgo de fraude por suplantación de identidad de un Usuario, o el de ilegalidad de una transacción son asumidos total y exclusivamente por el Usuario, y los Aliados y Comercios Asociados y las Entidades Financieras Asociadas.
15. Cualquier confirmación, retracto y/o reversión de pagos gestionados a través de la Billetera CLAROPAY serán realizados previa confrontación de los Saldos de las Cuentas y Subcuentas previa autorización e instrucción de los Aliados y Comercios Asociados.
16. A solicitud de los Aliados y/o Comercios Asociados, COMCEL podrá realizar débitos de las Subcuentas de los Usuarios para pagar el precio del suministro sucesivo de Bienes y/o Servicios.

17. El uso de la Billetera CLAROPAY por parte de los Usuarios bajo ningún entendimiento, evento o circunstancia transfiere el dominio o licencia del uso por parte de los Usuarios de marcas, signos distintivos, obras y en general todo material sujeto a la protección del régimen legal de Protección Intelectual que sea propiedad de COMCEL S.A., TPAGA., y/o de los Aliados, los y/o Comercios Asociados y/o de las Entidades Financieras Asociadas.
18. Los saldos o importes de dinero transferidos a los Aliados y/o Comercios Asociados a través de la App no están garantizados por ninguna entidad pública, por la App ni por COMCEL S.A.
19. COMCEL S.A. no tiene obligación de pagar ni de reconocer ningún tipo de interés o remuneración relacionados con los Saldos de los Usuarios.
20. En caso de que los saldos disponibles en la cuenta del Usuario provengan de dispersión por parte de una empresa dispersora, el Usuario manifiesta y reconoce que el monto reflejado en su saldo hace parte del patrimonio del dispensor hasta tanto el Usuario haga uso de él a través de la aplicación mediante el pago y consumo bienes y/o servicios en comercios aliados a COMCEL S.A.. En esta medida, el saldo podrá ser alterado y/o retirado por la empresa dispersora, titular del saldo, en cualquier momento.
21. Las ventas realizadas entre los Usuarios y/o dispersores y los Aliados y/o Comercios Asociados a través de la App, se llevan a cabo entre el Usuario o los dispersores y los Aliados y/o Comercios Asociados en forma exclusiva, por lo tanto, COMCEL S.A., no es, no interviene y no hace parte en ningún calidad o grado en tales transacciones. COMCEL S.A. informará al Usuario los eventos en que excepcionalmente haga parte de las transacciones de venta de Bienes y/o Servicios.
22. Los pagos realizados por los Usuarios que cuenten con un producto financiero asociado a la Billetera y que se hagan a través de la App, se llevan a cabo entre el Usuario y el Comercio Asociado por intermedio de la Entidad Financiera Asociada. Por lo tanto, COMCEL S.A. no es parte ni interviene a cuenta propia en ninguna calidad en tales transacciones. COMCEL S.A. Y/O TPAGA actúa en tales eventos como canal de servicios tecnológicos y/o corresponsal digital de las Entidades Financieras Asociadas.
23. Excepcionalmente, COMCEL S.A. informará al Usuario los eventos en que excepcionalmente haga parte de las transacciones de venta de Bienes y/o Servicios.
24. El usuario de la Billetera entiende que las tarjetas bancarias a ser registradas y utilizadas en la Billetera CLAROPAY permiten su uso bajo la modalidad de venta

no presencial o compra por Internet, y como tal, asume el riesgo por mal uso y/o compromiso de la información de su medio de pago ante un evento de fraude.

#### **VII. Propiedad Intelectual:**

El Usuario reconoce en forma expresa e irrevocable que la aceptación de los presentes Términos y Condiciones bajo ningún evento transfiere el derecho de dominio al Usuario respecto de cualquier elemento sujeto de protección por las normas aplicables a la Propiedad Intelectual que sean propiedad de COMCEL y/o TPAGA S.A.S. La siguiente declaración también cubre las marcas y signos distintivos de los Aliados y Comercios Asociados.

#### **VIII. Confidencialidad:**

COMCEL S.A. dará tratamiento confidencial y reservado a toda la información de los Usuarios incluyendo datos personales, datos financieros, transacciones, hábitos de consumo, entre otras y la utilizará exclusivamente para la ejecución de las funcionalidades de la App y aquellas dispuestas en la Política de Tratamiento de la Información de COMCEL S.A. disponible aquí. En consecuencia, salvo autorización expresa de los Usuarios, su información personal no será compartida con terceros.

#### **IX. Autorizaciones del Usuario:**

Con la aceptación de los presentes Términos y Condiciones, el Usuario declara, autoriza y acepta en forma expresa e irrevocable lo siguiente:

1. Que COMCEL S.A. dará tratamiento a su información personal y aquella derivada de la utilización de la App de conformidad con las funcionalidades descritas de la misma en los presentes Términos y Condiciones y en las finalidades dispuestas en la Política de Tratamiento de la Información de COMCEL S.A.
2. Que COMCEL S.A. envíe mensajes de texto o de datos a su celular, correo electrónico y/o demás canales de comunicación disponibles a que COMCEL S.A. con información relacionada con el uso de la App e información comercial de los Bienes y/o Servicios.
3. Que COMCEL S.A. realice cargos o débitos en el instrumento de pago del Usuario, según sea necesario para completar el procesamiento de la correspondiente transacción de pago.
4. Que COMCEL S.A. podrá pueda adelantar actividades de investigación y verificación de identidad en aras de comprobar la información suministrada por el Usuario (datos personales y financieros).

## **X. Tratamiento de Datos Personales:**

1. Al aceptar los presentes Términos y Condiciones el Usuario reconoce y acepta en forma expresa, previa, informada e irrevocable que sus datos personales e información financiera, crediticia y comercial sea tratada de conformidad con las finalidades y términos y condiciones de la Política de Tratamiento de Información de COMCEL S.A. que puede ser consultada en [www.claro.com.co](http://www.claro.com.co)  
Igualmente, con la aceptación de los Términos y Condiciones el Usuario autoriza a COMCEL S.A. y a sus encargados (TPAGA S.A.S.) a realizar actividades de tratamiento de datos personales para las finalidades y usos informados en la política de privacidad de COMCEL S.A. y, en particular con fines relacionados con la prestación del servicio, la relación contractual, la prevención del fraude lavado de activos, la financiación del terrorismo, corrupción y otras actividades ilegales; así mismo con fines comerciales y/o publicitarios de opciones y productos propios o de terceros ofrecidos al público a través de cualquier medio electrónico.
  - a) Para los efectos arriba mencionados, COMCEL S.A. podrá transmitir la información a terceros, proveedores, operadores de bancos de datos de contenido crediticio y financiero, o similares, para la consulta, actualización, perfilamiento y reporte de información, según corresponda.
2. Con la autorización de la presente cláusula, el Usuario autoriza en forma libre, previa, informada y expresa a COMCEL para consultar listados de control en materia de prevención y control al lavado de activos y financiación del terrorismo, realizar consultas tendientes a comprobar su identidad y su titularidad respecto de las tarjetas de crédito o débito que registre como medios de pago en la Billetera CLAROPAY y la consulta de los reportes y de su estado crediticio en centrales de riesgo. Con ocasión de la presente autorización, COMCEL podrá realizar estudios de los hábitos de consumo del Usuario, estudios de mercado y elaboración de productos o servicios.

## **XI. Terminación del uso de la Billetera CLAROPAY:**

1. COMCEL S.A. se reserva la facultad de limitar, suspender y/o cancelar temporal o definitivamente el uso de la App cuando por razones de seguridad, comerciales o por presentarse eventos que pongan en peligro los intereses de COMCEL S.A., de sus clientes o de terceros, encuentre procedente hacerlo, sin que esto conlleve indemnización alguna a favor del Usuario.
2. El Usuario irrevocablemente autoriza a COMCEL S.A. para denegar transacciones y/o bloquear temporal o definitivamente el uso de la App en cualquiera de los siguientes eventos: i) mora en el pago de obligaciones comerciales adquiridas con Aliados o Comercios Asociados; ii) como medida de seguridad; iii) en caso de presentarse irregularidades en el uso de la App; iv) en el evento en que el Usuario llegue a ser reportado en listas nacionales y/o

internacionales como responsable o sospechoso de actividades ilegales, entre ellas el lavado de activos y financiación del terrorismo; (v) COMCEL S.A. a su criterio entienda existen fundamentos respecto de violación de cualquier ley, reglamento o los Términos y Condiciones por parte del Usuario; (vi) cuando a criterio de COMCEL S.A. y sin razón motivada, existan suficientes elementos para creer que la App, las Cuentas y/o Sub-cuentas están siendo utilizadas en conexión con operaciones inusuales o no autorizadas o para transferir recursos potencialmente fraudulentos; (vii) el Usuario deja de utilizar la App durante seis meses; (viii) cuando el Usuario no disponga de saldo en la App por un plazo de tres (3) meses; (viii) de forma unilateral y sin previo aviso por parte de COMCEL S.A. , sin que esto genere ningún tipo de indemnización a favor del Usuario.

## **XII. Indemnidad:**

1. El Usuario en forma expresa e irrevocable declara y acepta indemnizar, defender y mantener indemne a empleados, agentes, filiales, subsidiarias, accionistas, administradores y aliados comerciales de COMCEL S.A. o TPAGA. por cualquier tipo de responsabilidad, reclamación judicial y/o extrajudicial, costos, gastos, pérdidas, daños, perjuicios (incluyendo honorarios razonables de abogados) que surjan con ocasión de la utilización de la Billetera CLAROPAY y la violación y/u omisión de los presentes Términos y Condiciones por parte del Usuario, Aliados, Comercios Asociados y terceros.
2. El Usuario acepta en forma expresa e irrevocable que COMCEL S.A., sus accionistas, directores, administradores, vinculados y aliados comerciales no serán responsables bajo ninguna circunstancia por la naturaleza, calidad, idoneidad, cumplimiento y en general respecto de cualquier situación relacionada con la venta de Bienes y/o Servicios por parte de los Aliados y Comercios Asociados y productos financieros por parte de las Entidades Financieras Asociadas. Lo anterior, salvo en los eventos en que excepcionalmente COMCEL S.A. le informe al Usuario su participación en la venta de los Bienes y/o Servicios.
3. De igual forma, el Usuario se obliga expresamente a mantener en todo momento y bajo toda circunstancia indemne a COMCEL S.A. por las fallas, omisiones y/o problemas técnicos que se puedan generar en la utilización de la App y en consecuencia no le trasladará responsabilidad alguna por daños, perjuicios o pérdidas resultantes de cualquier tipo de fraude o información falsa o incorrecta proporcionada por los Aliados, los Comercios Asociados y el mismo Usuario.
4. Al ser la utilización de la App personal e intransferible, el Usuario acepta y se hace responsable por cualquier uso que desde su dispositivo móvil se le dé a la App en contravía de los presentes Términos y Condiciones y/o riña con cualquier ley de la República de Colombia. En consecuencia de lo anterior, el Usuario será completamente responsable ante COMCEL S.A. y ante terceros, por cualquier proceso, reclamo, demanda, acción extrajudicial, y/o proceso administrativo que pueda sufrir COMCEL S.A. en su contra, incluyendo todos los costos que puedan surgir por daños o lesiones causados a COMCEL S.A. y/o a terceros, ocasionados

por actos, hechos u omisiones del Usuario y/o terceros no autorizados para utilizar la App durante el tiempo que la cuenta de afiliación del Usuario a la App se encuentre vigente. Cualquier gasto o costo en que incurra COMCEL S.A. para la defensa de sus intereses o cualquier suma que deba cancelar como consecuencia de las reclamaciones previstas en esta cláusula, o por cualquier otra reclamación derivada del incumplimiento de las obligaciones de la ley y/o los Términos y Condiciones por parte del Usuario, incluidos gastos de abogados, gastos de proceso judicial, condenas etc., deberá ser reintegrada por el Usuario a COMCEL S.A.

#### **XIII. Ausencia de Renuncia:**

La mera tolerancia de COMCEL S.A. respecto del incumplimiento o la demora del Usuario respecto del cumplimiento total o parcial de los presentes Términos y Condiciones, no se interpretará como un desistimiento o renuncia a sus derechos, como tampoco podrá interpretarse en el sentido de aceptar o consentir en la modificación de los presentes Términos y Condiciones.

#### **XIV. Comunicaciones:**

1. COMCEL S.A. podrá comunicarse con los Usuarios a través de los siguientes medios:
  - a) Correos electrónicos a la dirección de correo electrónico que los Usuarios proporcionen durante el registro de la App.
  - b) Mensajes de Texto (SMS)
  - c) Publicación de avisos o comunicaciones en la App y/o en [www.claro.com.co](http://www.claro.com.co)
  - d) Mensajes RCS (el mensaje RCS es un mensaje que contiene imágenes y textos).
  - e) Mensajes PUSH enviados desde la app Claro Pay.
  - f) Mensajes por el canal de Whatsapp.
2. A través de los mencionados medios, se podrá comunicar a los Usuarios, entre otros, modificaciones y/o adendas a los Términos y Condiciones, ofertas, publicidad e información comercial de los Bienes y/o Servicios ofrecidos por los Aliados y/o Comercios Asociados y avisos y notificaciones respecto de su estado de cuenta y en general todo tipo de información relacionada con el estado de las transacciones de pago realizadas a través de la App.
3. Cualquier Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y/o reporte relacionado con las transacciones de pago realizadas a través de la Billetera CLAROPAY podrán realizarse a través de la línea, 7500500

## **XV Bienes y/o Servicios:**

### 1. Servicios:

1.1 Billetera CLAROPAY permite dentro de otras funcionalidades el pago en línea y en tiempo real de Bienes y Servicios diversos ofrecidos por los como el número de Aliados y Comercios Asociados. Entre otros se encuentran el (pago de servicios públicos domiciliarios, recarga y/o compra de minutos de telefonía móvil celular, compra de gasolina, entre otros).

1.2 Claro Radio AUDIO STREAMING EN VIVO: Los usuarios podrán escuchar audio por streaming dentro de la billetera, es posible que el servicio consuma datos de su plan. Para ello los usuarios entienden y aceptan los términos y condiciones de este producto, los cuales se encuentran en el siguiente enlace: Términos y condiciones en <https://www.claro.com.co/personas/autogestion/claro-pay/>

### 2. Productos Financieros:

2.1 Billetera CLAROPAY permite dentro de sus funcionalidades gestionar productos financieros y realizar pagos con ellos en los Comercios Asociados. COMCEL S.A. está facultado para ofrecer y garantizar a su discreción la disponibilidad de estos servicios, tales como: la vinculación de tarjetas de crédito y débito a la aplicación, la apertura y gestión de cuentas de ahorro de trámite simplificado y la apertura y gestión de participaciones en fondos de inversión colectiva. Comcel no ofrece servicios financieros, ni opera este tipo de servicios.

En el caso del fondo de inversión colectiva, se deben aceptar los términos y condiciones los cuales se encuentran en el siguiente enlace: <https://www.accivalores.com/component/edocman/fondos/vista/reglamento-vista..> Los titulares de las participaciones en el Fondo de Inversión Colectiva Accival Vista, autorizan y ordenan a Acciones y Valores S.A. incondicionalmente y por un término indefinido, lo siguiente: (1) Autorizo a COMCEL S.A a ordenar a Acciones y Valores actuando en mi nombre y representación, el traslado del total de recursos con los que cuente en mi Fondo de Inversión Colectiva Accival Vista a la entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, Sedpe, Fintech o Fondo de Inversión Colectiva que COMCEL S.A. indique. (2) como titular de las participaciones soy plenamente consciente y responsable de la orden dada por COMCEL S.A. a Acciones y Valores.

2.2 Para abrir o gestionar un producto financiero en una Entidad Financiera Asociada a CLAROPAY, el Usuario deberá validar su identidad a través de la App respondiendo a las preguntas que se le formulen a través de la App e ingresando la información adicional que la App le solicite. Deberá también aceptar los términos y condiciones y Política de privacidad relativos a ese producto.

2.3 Todas las acciones relativas a la apertura y gestión de un producto financiero a través de la App serán entre el Usuario y la respectiva Entidad Financiera Asociada. COMCEL y TPAGA, actuarán únicamente como canal tecnológico.

2.4 Así mismo los usuarios podrán abrir y gestionar un Depósito de Bajo Monto administrado por el Banco Cooperativo Coopcentral. Para ello los usuarios entienden y aceptan los términos y condiciones de este producto financiero, los cuales se encuentran en el siguiente enlace: Términos y condiciones depósito de monto. Claro Pay es corresponsal digital del Banco Cooperativo Coopcentral.

2.5 En caso de que alguna de las Entidades Financieras Asociadas, por cualquier razón legal, contractual se vea impedida a continuar con la prestación del servicio en relación con la Billetera CLARO PAY, o si Comcel S.A. decide de manera unilateral que alguna Entidad Financiera Asociada no tenga acceso a la billetera CLARO PAY, y con el fin de garantizar que el Usuario cuente con una solución que le permita continuar con su operación normal a través de la Billetera CLARO PAY sin que exista solución de continuidad, el Usuario autoriza y faculta a Comcel S.A. para que ordene a la Entidad Financiera Asociada que inicialmente tiene los recursos, el traslado inmediato de los mismos a la Entidad Financiera Asociada indicada por Comcel S.A. a nombre y por cuenta del Usuario. Para tales fines, el Usuario deberá validar su identidad a través de la App respondiendo a las preguntas que se le formulen a través de la App e ingresando la información adicional que la App le solicite. Deberá también aceptar los términos y condiciones y Política de privacidad relativos a ese producto. En todo caso el usuario podrá usar libremente otros medios de pago que se autoricen y registren en la App (tarjetas de crédito y/o débito, etc).

**XVI. Para aplicar a la exención del 4x1000, debes seguir los siguientes pasos:**

[Documento depósito de bajo monto](#)

1. Descarga el documento SOLICITUD MARCACIÓN CUENTA DE AHORROS COMO EXENTA DEL GMF.
2. Llena los datos solicitados.
3. Envía el archivo al correo [escalamientosclaropay@claro.com.co](mailto:escalamientosclaropay@claro.com.co) con el asunto "Documento GMF"