

TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA EL USO DE LA PLATAFORMA Y EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS POR PARTE DE SFCO S.A.S

SFCO S.A.S., identificada con NIT 901.915.448-1 (en adelante, el “Prestamista”), es una sociedad comercial dedicada a la prestación de servicios tecnológicos, financieros y comerciales en general en Colombia. Dentro de sus actividades se encuentran, entre otras, la celebración de contratos de mandato, el otorgamiento de préstamos con recursos propios de origen privado y la oferta de servicios financieros. En consecuencia, el Prestamista no realiza actividades de captación de recursos del público, intermediación bancaria ni ninguna otra actividad que, conforme a la normativa aplicable, esté reservada de manera exclusiva a las entidades financieras o a aquellas sometidas a la inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia (“SFC”).

Los datos de contacto del Prestamista son los siguientes:

Dirección principal: Cl.93 Bis #19-50, Bogota, Bogota D.C.

Correo electrónico: contacto@raplo.co

Teléfono de contacto: 316 212 3272

El presente documento (los “Términos y Condiciones”) establece los términos y condiciones aplicables a cualquier persona natural mayor de edad (el “Usuario”) que desee acceder a la plataforma “raplo.co” (la “Plataforma”), proporcionada por el Prestamista, y utilizar los servicios ofrecidos en la misma, según se detalla a continuación.

Al acceder, navegar, registrarse o utilizar de cualquier forma la Plataforma, el Usuario acepta expresa, plena e incondicionalmente estos Términos y Condiciones. Antes de utilizar los servicios tecnológicos y financieros ofrecidos por el Prestamista, el Usuario debe revisar detenidamente estos Términos y Condiciones, así como todas las políticas, normativas y disposiciones legales aplicables, incluyendo, entre otras, la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), la Ley 1581 de 2012 (Protección de Datos Personales) y la Ley 1266 de 2008 (Protección de Datos Financieros), junto con sus modificaciones o adiciones.

Si el Usuario no está de acuerdo con estos Términos y Condiciones, deberá abstenerse de utilizar la Plataforma y sus servicios de manera inmediata.

Estos Términos y Condiciones, incluyendo cualquier modificación futura, entrarán en vigencia desde su publicación en la Plataforma o desde que se notifique expresamente al Usuario a través de los canales de comunicación designados, lo que ocurra primero. El uso continuado de la Plataforma después de cualquier cambio constituirá la aceptación plena de dichos cambios.

Toda la información contenida en la Plataforma es válida exclusivamente dentro del territorio de la República de Colombia.

1. DEFINICIONES.

Para efectos de los presentes Términos y Condiciones, se entenderán las siguientes definiciones, sin importar si se utilizan en singular o en plural:

- 1.1. Calificación Crediticia: Es el análisis crediticio y la evaluación financiera de una persona natural o jurídica, realizada por el Prestamista, ya sea directamente o a través de terceros designados, con el fin de evaluar la viabilidad económica del otorgamiento de un Préstamo al Usuario y la celebración de la correspondiente relación jurídica.
- 1.2. Deudor: Todo Usuario que tenga un Préstamo activo con el Prestamista.
- 1.3. Interés: Rendimiento financiero generado por el desembolso de una suma de dinero al Usuario en calidad de préstamo, que debe ser reembolsado dentro de un plazo acordado. El interés incluye cualquier monto pagado por el Usuario que no represente una contraprestación distinta al otorgamiento del crédito o a la prestación de un servicio directamente relacionado, salvo que dichos pagos se realicen con el propósito de proteger el patrimonio del deudor.
- 1.4. Préstamo: Suma de dinero en Pesos Colombianos (COP) otorgada al Usuario, en respuesta a una solicitud formal realizada a través de la Plataforma, con la obligación de reembolsarla conforme a los términos y condiciones establecidos en el Contrato de Préstamo (según se define más adelante). El Usuario adquiere la calidad de deudor una vez firma el Contrato de Préstamo. El Prestamista podrá ofrecer diversos tipos de préstamos a través de la Plataforma, incluyendo, entre otros, préstamos personales y de consumo. Todos los préstamos son financiados exclusivamente con recursos privados del Prestamista y no implican captación de recursos del público ni actividades que requieran autorización o licencia previa por parte de la SFC.
- 1.5. Contrato de Préstamo: Documento legal independiente, regido por las leyes de Colombia, que representa la relación jurídica entre el Prestamista y un Deudor en relación con un Préstamo solicitado y aprobado por el Prestamista.

- 1.6. Medios de Pago: Mecanismos de pago ofrecidos por el Prestamista, pero provistos por terceros, que permiten al Usuario realizar el pago de los Préstamos y/o Servicios y otros costos relacionados a través de la Plataforma.
- 1.7. Plataforma: Portal digital operado por el Prestamista, disponible en el siguiente enlace: raplo.co, mediante el cual los Usuarios pueden acceder a Préstamos y Servicios.
- 1.8. Servicios: Servicios financieros y complementarios ofrecidos a través de la Plataforma, consistentes en beneficios financieros relacionados con operaciones de crédito y otros servicios complementarios, según se detallan más adelante.
- 1.9. Términos y Condiciones: Los presentes Términos y Condiciones que rigen el uso de la Plataforma, incluyendo cualquier modificación, adición o actualización que se realice periódicamente.
- 1.10. Usuario: Toda persona natural mayor de edad que acceda a la Plataforma con la intención de solicitar un Préstamo o utilizar un Servicio.

2. USO Y FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA.

- 2.1. Acceso a la Plataforma: La Plataforma puede ser accesible desde diversos países; sin embargo, el Prestamista declara expresamente que los Préstamos y Servicios ofrecidos a través de la misma tienen validez exclusivamente dentro del territorio de Colombia.

El Prestamista no garantiza la disponibilidad continua ni el funcionamiento ininterrumpido de la Plataforma, ya que esta se encuentra en constante actualización y sujeta a procesos técnicos y de mantenimiento por parte de terceros, tales como, entre otros, los proveedores de servicios de alojamiento. En consecuencia, el Prestamista no será responsable por daños derivados de fallos, interrupciones, virus, desconexiones u otros problemas técnicos, incluidos aquellos que afecten el software o hardware del Usuario.

- 2.2. Opciones de acceso a la Plataforma:

- a) Acceso a la Interfaz Pública de la Plataforma: Todos los usuarios que accedan a la Plataforma, hayan creado o no una cuenta, tendrán acceso a la Interfaz Pública, la cual contiene información básica sobre la actividad comercial del Prestamista, sus productos y servicios, y el simulador de préstamos.
- b) Acceso a la Interfaz Privada de la Plataforma: Los Usuarios interesados en adelantar el proceso en línea conforme a lo dispuesto en la sección 5.1.2, deberán registrarse y crear una cuenta según lo indicado en la sección 4. Al crear una cuenta, los Usuarios obtendrán acceso a la Interfaz Privada de la Plataforma, desde la cual podrán solicitar Préstamos y Servicios en línea.

- 2.3. Usos prohibidos de la Plataforma: el Usuario tiene estrictamente prohibido:

- a) Utilizar la Plataforma para obtener información confidencial con fines distintos al acceso de información relacionada con el Préstamo o los Servicios.
- b) Explotar comercialmente, distribuir o utilizar de cualquier otro modo la información contenida en la Plataforma sin autorización previa del Prestamista.
- c) Utilizar la Plataforma o cualquier información disponible en la misma de manera contraria a la ley, ilegal o en violación de la legislación colombiana.
- d) Emplear “deep-links”, “page-scrapes”, “robots”, “spiders” u otros dispositivos automáticos, programas, algoritmos, metodologías o procesos manuales para acceder, adquirir, copiar o monitorear cualquier parte de la Plataforma o su contenido. Esta prohibición incluye cualquier intento de reproducir o evadir la estructura o sistema de navegación de la Plataforma con el fin de obtener materiales, documentos o información no disponibles públicamente.
- e) Utilizar dispositivos, software o rutinas para interferir o intentar interferir con el funcionamiento adecuado de la Plataforma, de las transacciones realizadas en ella, o permitir que terceros lo hagan.

- 2.4. Enlaces de Terceros: la Plataforma puede contener enlaces a sitios web de terceros. El Prestamista no controla ni respalda el contenido de dichos sitios y no asume responsabilidad alguna por su funcionamiento, disponibilidad, veracidad o actualizaciones. El Usuario reconoce que el Prestamista no es responsable por ninguna pérdida o daño que se derive del uso de contenido de terceros. El Usuario será debidamente informado cuando esté navegando fuera de la Plataforma.

3. CAPACIDAD LEGAL DEL USUARIO.

El acceso a la Plataforma no requiere registro previo; sin embargo, para solicitar los Préstamos o Servicios ofrecidos por el Prestamista, el Usuario deberá completar el correspondiente proceso de registro. Al hacerlo, el Usuario garantiza expresamente la veracidad y exactitud de la información suministrada y se compromete a:

- 3.1. Ser mayor de edad (18 años en adelante).
- 3.2. Abstenerse de introducir elementos dañinos (como malware, virus u otras amenazas similares) que puedan comprometer la funcionalidad de la Plataforma.
- 3.3. Mantener las condiciones técnicas necesarias (dispositivos electrónicos, conexión a internet, etc.) para llevar a cabo las actividades reguladas por estos Términos y Condiciones.
- 3.4. Mantener la absoluta confidencialidad de las credenciales de acceso a su cuenta y de cualquier otra información almacenada, asegurando que terceros no accedan sin autorización. En caso de hurto, pérdida o uso no autorizado, el Usuario deberá notificarlo de inmediato al Prestamista.
- 3.5. Mantener actualizada en todo momento la información suministrada.
- 3.6. Utilizar la cuenta de Usuario exclusivamente para los fines originalmente declarados al momento del registro y para los previstos en el presente documento.

El Usuario reconoce que, al contratar cualquier Préstamo o Servicio a través de la Plataforma, asumirá voluntariamente la calidad de Deudor, contrayendo así la obligación de pagar por los Servicios y/o el Préstamo desembolsado, incluyendo los intereses aplicables y demás costos asociados conforme a lo establecido en la Sección 8. Dichos pagos deberán realizarse dentro de los plazos acordados y conforme a los términos establecidos en estos Términos y Condiciones.

4. PROCEDIMIENTO DE CREACIÓN DE CUENTA DE USUARIO.

Todo Usuario que desee acceder a los Servicios y/o Préstamos ofrecidos a través de la Plataforma deberá dirigirse al banner de registro. Al hacer clic en dicho banner, el Usuario será redirigido automáticamente a un formulario de registro, donde podrá iniciar sesión en una cuenta existente o crear una nueva (la "Cuenta"). El registro y la creación de una Cuenta constituyen un requisito obligatorio para acceder a cualquier Servicio y/o Préstamo disponible en la Plataforma.

Al seleccionar la opción de creación de cuenta, el Usuario será redirigido al formulario de registro, en el cual deberá suministrar datos de identificación personal como nombre completo, correo electrónico, número de teléfono, número de documento de identidad, género y una nueva contraseña. Para continuar con el proceso de registro y solicitar Préstamos y/o Servicios a través de la Plataforma, el Usuario deberá leer y aceptar estos Términos y Condiciones, la Política de Tratamiento de Datos y cualquier otro documento legal o política aplicable, seleccionando las casillas correspondientes. Asimismo, el Usuario deberá consentir expresamente, mediante la selección de la casilla respectiva, el uso de su información de contacto, autorizando así al Prestamista a comunicarse en caso de que el proceso de registro quede incompleto, con el fin de brindarle asistencia.

El Usuario recibirá un código al número de teléfono proporcionado en el formulario de registro. Dicho código será solicitado durante el proceso de creación de la cuenta para confirmar la aceptación de los Términos y Condiciones y de la Política de Privacidad de Datos. Una vez ingresado correctamente el código, la cuenta será creada. El Usuario acepta que la información recopilada para la apertura de la Cuenta podrá ser utilizada con el fin de solicitar un Servicio y/o un Préstamo.

5. VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD DEL USUARIO.

Una vez se hayan recolectado y procesado todos los datos de identificación del Usuario conforme a la Política de Tratamiento de Datos, esta información será transmitida a un proveedor externo con el fin de llevar a cabo los procedimientos necesarios de verificación de identidad y mitigar eventuales riesgos de fraude.

En este sentido, el Usuario autoriza expresamente la implementación de métodos de verificación biométrica, los cuales podrán requerir el envío de imágenes de su documento de identidad (anverso y reverso), así como una fotografía tipo "selfie" tomada en tiempo real. A través del análisis biométrico, se verificará la integridad del documento de identidad para confirmar la ausencia de alteraciones, y se realizará una comparación para determinar si la imagen del documento corresponde con los rasgos faciales del Usuario, con un nivel de precisión suficiente. Si la validación de identidad no cumple con el umbral mínimo requerido, la solicitud será rechazada automáticamente.

El Usuario reconoce que, dada la naturaleza completamente digital de la Plataforma, está suministrando voluntariamente sus datos personales y, a su vez, autoriza expresamente al Prestamista a realizar los procedimientos necesarios para verificar su identidad. Además, el Usuario entiende que dicha verificación podrá ser realizada por un proveedor externo especializado en validación biométrica de identidad,

debidamente contratado por el Prestamista, garantizando el cumplimiento de los estándares aplicables en materia de seguridad y protección de datos.

El Prestamista no será responsable por inexactitudes o errores derivados de la información proporcionada por el Usuario.

6. PRÉSTAMO.

A través de la Plataforma, el Prestamista actúa como prestamista privado, ofreciendo préstamos a los Usuarios en diversas modalidades, incluyendo [préstamos personales y de consumo]. Estos préstamos se encuentran definidos y regulados por los respectivos Contratos de Préstamo celebrados entre el Prestamista y el Usuario. En su calidad de prestamista privado, el Prestamista no está sujeto a la inspección ni vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC). Todos los Préstamos se financian exclusivamente con recursos privados del Prestamista y no están destinados a la captación de recursos del público ni a actividades que requieran autorización previa de la SFC.

Los términos y condiciones específicos aplicables a cada Préstamo serán presentados al Usuario por separado dentro del respectivo Contrato de Préstamo. Dichos términos detallarán los elementos esenciales de cada operación, incluyendo el monto, la tasa de interés, los plazos de pago y cualquier cargo aplicable. La suscripción del Contrato de Préstamo establece una relación comercial directa y vinculante entre el Prestamista y el Usuario, regida por lo estipulado en dicho contrato.

La Interfaz Pública de la Plataforma permitirá a todos los Usuarios acceder al simulador de préstamos, herramienta que les permitirá realizar una simulación inicial de su solicitud de préstamo. Para ello, el Usuario deberá ingresar la información solicitada, incluyendo el monto deseado y el plazo de pago, los cuales se indicarán en el Contrato de Préstamo.

6.1. PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE PRÉSTAMO.

El Usuario tiene la opción de solicitar el Préstamo por vía offline, sin registrarse, o en línea a través de la Plataforma mediante la creación de una cuenta. Los servicios descritos en esta Sección 6 solo estarán disponibles mediante el procedimiento en línea. Asimismo, si se elige el procedimiento en línea, el Usuario acepta firmar toda la documentación utilizando firma electrónica. En caso de no desear utilizar una firma electrónica, el Usuario deberá optar por el procedimiento offline.

6.1.1. Procedimiento Offline:

El Usuario interesado en solicitar un Préstamo y Servicio sin utilizar la Plataforma digital y, en su lugar, mediante un canal offline, deberá contactar al Prestamista a través de los siguientes medios, con el fin de recibir la información básica del Préstamo y del Servicio, si aplica:

Número de teléfono: 316 212 3272

Correo electrónico: contacto@raplo.co

Una vez el Usuario y el Prestamista acuerden una oferta comercial sobre el Préstamo y/o Servicio, si aplica, el Usuario deberá enviar los siguientes documentos mediante correo certificado a las oficinas del Prestamista ubicadas en: Cl.93 Bis #19-50, Bogota, Bogota D.C. (“Oficinas del Prestamista”):

- a) Copia ampliada (y autenticada) de la cédula de ciudadanía, incluyendo número, fotografía del documento, fecha de expedición, fecha y lugar de nacimiento, género y sexo.
- b) Certificación de ingresos expedida por contador público debidamente acreditado o copia del desprendible de nómina del empleador.
- c) Formulario de solicitud de crédito debidamente diligenciado y firmado y autenticado.
- d) Extractos bancarios de los últimos tres meses y certificación bancaria de la cuenta.
- e) Copia de un recibo público reciente donde el Prestamista pueda verificar el nombre y dirección del Usuario.

Ten en cuenta que los documentos solicitados por el Prestamista son esenciales y necesarios para completar el Procedimiento de Solicitud de Préstamo, especialmente para validar la identificación del Usuario en cumplimiento de las normas SAGRILAF y PTEE.

Los Usuarios que tramiten su solicitud de Préstamo y Servicio por medio del canal offline no tendrán acceso a la Interfaz Privada de la Plataforma ni a los Servicios; por tanto, el procedimiento offline no se regirá por los presentes Términos y Condiciones. El desembolso del préstamo y cualquier otro asunto relacionado se gestionará directamente entre el Usuario y el Prestamista a través de canales offline, tales como correos electrónicos, llamadas telefónicas, correspondencia física y atención presencial en las oficinas del Prestamista.

6.1.2. Procedimiento En Línea:

Una vez creada exitosamente la cuenta conforme a lo dispuesto en la Sección 4, el Usuario que esté interesado en solicitar un Préstamo deberá seguir los pasos indicados en la Plataforma para completar la solicitud y proporcionar información y documentación adicional, incluyendo, una fotografía del documento de identidad, fecha de expedición del documento, fecha y lugar de nacimiento, género, dirección de residencia (acreditada mediante copia reciente de un recibo de servicio público), información laboral (incluyendo nombre del empleador o

lugar de trabajo) mediante un comprobante de pago reciente, ingresos y gastos mensuales, certificación bancaria para el desembolso del préstamo, y referencias personales y profesionales. Los documentos serán enviados digitalmente a través del portal designado dentro de la Plataforma, y el Prestamista procesará dicha solicitud electrónicamente a través de la misma.

Ten en cuenta que los documentos e información solicitados por el Prestamista son esenciales y necesarios para completar el Procedimiento de Solicitud de Préstamo, especialmente para validar la identificación del Usuario en cumplimiento de las normativas SAGRILAF y PTEE.

Una vez completados estos pasos, el Usuario aceptará el proceso y permitirá que la Plataforma procese los datos ingresados y muestre las condiciones preliminares del Préstamo, incluyendo el monto estimado del pago, el plazo, los intereses y los costos asociados.

El Usuario reconoce que dichas condiciones preliminares son meramente indicativas y no constituyen una oferta comercial en los términos del Código de Comercio colombiano. Asimismo, el Usuario acepta que estas condiciones preliminares pueden estar sujetas a modificaciones al momento de formalizar el Préstamo, sin que tales cambios representen una alteración sustancial del negocio.

El Usuario podrá acceder a la información relacionada con el Préstamo a través de la Plataforma y podrá firmar electrónicamente todos los documentos pertinentes.

6.2. AUTORIZACIÓN PARA CONSULTAR FUENTES DE INFORMACIÓN.

Al aceptar estos Términos y Condiciones y enviar una solicitud de Préstamo, el Usuario otorga autorización previa, expresa, informada e inequívoca al Prestamista para llevar a cabo las siguientes acciones:

- a) Verificar los antecedentes del Usuario en listas vinculantes aplicables en Colombia y en otras jurisdicciones donde se presten los Servicios, incluyendo la lista OFAC (Oficina de Control de Bienes Extranjeros del Departamento del Tesoro de los EE. UU.), y otras bases de datos públicas o privadas asociadas a posibles vínculos con Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LA/FT/FPADM), así como consultar proveedores de datos externos para cumplir con las obligaciones de conocimiento del Cliente (KYC) y prevención del lavado de activos, conforme a la legislación colombiana.
- b) Consultar la información del Usuario en fuentes oficiales como bases de datos del sistema de seguridad social, centrales de riesgo crediticio, listas restrictivas, registros de antecedentes de entidades públicas, boletines de deudores morosos del Estado, Junta Central de Contadores, entre otras fuentes relevantes, para evaluar el comportamiento financiero del Usuario.
- c) Recolectar, actualizar y almacenar la información de identificación del Usuario y sus codeudores, así como compartir dicha información con terceros y con empresas del grupo empresarial del Prestamista.
- d) Reportar el cumplimiento o incumplimiento de obligaciones financieras a las centrales de riesgo y a terceros, asegurando que dicha información se conserve conforme a los plazos legales de retención aplicables.
- e) Consultar bases de datos externas que contengan información legal y financiera relevante para efectos de evaluación crediticia.
- f) El Prestamista podrá contactar al Usuario mediante llamadas y mensajes, incluyendo llamadas pregrabadas. El Usuario entiende y acepta que dichas acciones no implican ni garantizan la aprobación del Préstamo solicitado.

6.3. ESTUDIO DE LA SOLICITUD DE PRÉSTAMO EN LÍNEA.

Una vez ingresada la solicitud por parte del Usuario, el Prestamista procederá con la evaluación de la misma. Durante este proceso, el Prestamista podrá contactar al Usuario para solicitar información adicional, si fuera necesario. Tras finalizar el análisis crediticio, el Prestamista podrá aprobar el Préstamo en su totalidad, aprobar un monto inferior al inicialmente solicitado, o rechazar la solicitud. El Usuario será notificado de la decisión en un plazo de dos (2) días hábiles, mediante correo electrónico o mensaje de texto a la información de contacto registrada. Si no se emite aprobación dentro del plazo indicado, se entenderá como un rechazo tácito de la solicitud.

En caso de aprobarse la solicitud, el Usuario recibirá una notificación formal por mensaje de texto y correo electrónico, incluyendo el Contrato de Préstamo y demás documentos legales relevantes para su revisión, aprobación y firma. El Usuario deberá firmar el Contrato de Préstamo utilizando un Código Único enviado por mensaje de texto y/o correo electrónico.

En los casos en que el análisis crediticio determine que las condiciones inicialmente solicitadas representan un riesgo financiero, el Prestamista se reserva el derecho de aprobar un Préstamo por un monto inferior. En tal evento, el Usuario recibirá un correo electrónico con la confirmación del monto aprobado y las condiciones ajustadas. El Usuario deberá confirmar o rechazar dichas condiciones. Si las acepta, deberá completar el proceso de firma electrónica.

Una vez firmada y enviada toda la documentación requerida, el Prestamista procederá a transferir el monto aprobado del Préstamo a la cuenta bancaria designada por el Usuario, la cual deberá estar registrada a su nombre. Con la firma del Contrato de Préstamo, el Usuario asumirá la calidad de Deudor, lo cual se reflejará en la Plataforma actualizando el estado de la solicitud a "Activa" y mostrando el cronograma de pagos del Préstamo.

El Prestamista se reserva el derecho de rechazar una solicitud de Préstamo o resolver anticipadamente un contrato ya suscrito, sin necesidad de notificación previa, si el Usuario ha proporcionado información falsa o engañosa. En tales casos, el Prestamista podrá exigir el pago inmediato del saldo total del Préstamo, incluyendo los intereses causados, comisiones y demás costos incurridos hasta la fecha de terminación.

7. SERVICIOS INCLUIDOS EN EL PROCEDIMIENTO EN LÍNEA.

El procedimiento en línea incluye servicios financieros, además del Préstamo, que constituyen un servicio de gestión de deuda diseñado para brindar a los Usuarios que opten por solicitar el Préstamo mediante el Procedimiento en Línea beneficios adicionales que pueden mejorar su experiencia crediticia y ofrecer apoyo en diversas situaciones financieras.

El acceso a los Servicios está sujeto a la decisión voluntaria del Usuario; sin embargo, si el Usuario decide no acceder a los Servicios, deberá solicitar el Préstamo mediante el procedimiento offline y no tendrá acceso a los Servicios.

Los términos y condiciones aplicables a los Servicios estarán anexos al Contrato de Préstamo como un anexo independiente, el cual el Usuario deberá leer en su totalidad y aceptar. Al firmar el Contrato de Préstamo, el Usuario manifiesta su aceptación plena de dichos términos y condiciones. Si el Usuario no está de acuerdo, deberá abstenerse de firmar el Contrato de Préstamo.

Los Servicios otorgan al Usuario acceso a los siguientes beneficios, entre otros:

- 7.1. Los Usuarios podrán firmar electrónicamente todos los documentos relacionados con el Préstamo, mediante la funcionalidad de firma electrónica de la Plataforma.
- 7.2. En caso de fallecimiento o invalidez permanente del Usuario, el saldo total pendiente del Préstamo será cancelado.
- 7.3. Los Usuarios que enfrenten dificultades económicas tendrán acceso a asistencia profesional y asesoría financiera.
- 7.4. Los Usuarios recibirán prioridad automática en la evaluación de futuras solicitudes de Préstamo.
- 7.5. En caso de mora, el Prestamista podrá ofrecer condiciones de reestructuración más favorables, según el perfil de riesgo del Usuario.
- 7.6. Los Usuarios podrán acceder a la opción de extender el plazo de pago del Préstamo mediante la funcionalidad de firma electrónica de la Plataforma.
- 7.7. Si la residencia del Usuario se ve afectada por un desastre natural (como un terremoto o una inundación), podrá calificar para planes de pago con descuento, dependiendo de la gravedad de la situación y la información registrada en su solicitud de Préstamo.
- 7.8. Los Usuarios recibirán un “Código QR reconocido internacionalmente”, certificado por el Prestamista, que les permitirá demostrar su historial crediticio ante terceros a nivel global.
- 7.9. Dependiendo del perfil de riesgo del Usuario y del uso que haya dado al crédito aprobado, podrá solicitar y retirar montos adicionales al Préstamo inicialmente aprobado.
- 7.10. Los suscriptores serán inscritos automáticamente en sorteos y promociones organizadas por el Prestamista disponibles en la Plataforma.
- 7.11. El Prestamista se reserva el derecho de agregar, modificar o actualizar, a su discreción, los derechos y beneficios adicionales asociados a los Servicios.
- 7.12. Los suscriptores podrán participar en cuestionarios en línea sobre inclusión y educación financieras para mejorar su conocimiento del sistema financiero colombiano y la conservación del capital.

8. TARIFAS, INTERESES Y COSTOS.

El Prestamista cobrará al Usuario tarifas fijas por el procesamiento del Préstamo y de los Servicios en línea, así como los costos asociados a los productos y servicios, los cuales se detallan de manera específica en el Contrato de Préstamo firmado por el Usuario, de forma separada e independiente de estos Términos y Condiciones.

Sin perjuicio de lo anterior, a manera descriptiva, se podrán aplicar las siguientes tarifas, intereses y costos a todos los Préstamos adquiridos mediante el procedimiento en línea:

- 8.1. Intereses: el Prestamista aplicará intereses remuneratorios e intereses moratorios a todos los Préstamos, de conformidad con la legislación vigente en Colombia. El interés remuneratorio corresponde a la contraprestación que paga el Deudor por el uso de los fondos prestados y no podrá exceder la tasa de interés bancario corriente establecida por la SFC. El Deudor autoriza al Prestamista a aplicar la tasa máxima permitida al momento de la celebración del contrato y a emprender las acciones de cobro necesarias en caso de incumplimiento.

En caso de incumplimiento en el pago de las obligaciones adquiridas, el interés moratorio no podrá exceder el límite legal, equivalente a 1.5 veces la tasa de interés bancario corriente. El Deudor reconoce y acepta que podrá aplicarse la tasa máxima permitida conforme a la normativa vigente al momento en que se configure el incumplimiento

- 8.2. Tarifa por Firma Electrónica: el Prestamista podrá cobrar al Usuario, como parte del procedimiento en línea, una tarifa adicional por el uso de la firma electrónica y los servicios digitales asociados a la ejecución de los documentos contractuales, conforme a lo descrito en la Sección 6.1.2 de estos Términos y Condiciones. El monto de esta tarifa será debidamente detallado para el Usuario al momento de solicitar el Préstamo a través del procedimiento en línea, esta tarifa será presentada de manera clara y accesible.

De conformidad con el artículo 45 de la Ley 2439 de 2024, esta tarifa no se considerará parte de los intereses del Préstamo. Al aceptar estos Términos y Condiciones, el Deudor consiente expresamente la aplicación de dicha tarifa; no obstante, si no está de acuerdo, podrá manifestar su preferencia desmarcando la casilla correspondiente en el momento de la solicitud del Préstamo.

Al continuar con la solicitud del Préstamo, el Usuario deberá reconocer y aceptar los términos del Préstamo y la Política de Tratamiento de Datos Personales del Prestamista.

Es importante tener en cuenta que el monto del préstamo solicitado es tentativo, ya que el Prestamista se reserva el derecho de aprobar una suma inferior con base en la Calificación Crediticia del Usuario. En consecuencia, los costos asociados al Préstamo también podrán ajustarse según los resultados de dicho análisis.

Al momento de enviar la solicitud de Préstamo, el Prestamista, conforme a su Política de Tratamiento de Datos, llevará a cabo una evaluación de Calificación Crediticia con base en la información proporcionada por el Usuario, así como en las consultas realizadas en bases de datos y entidades autorizadas, a fin de determinar las condiciones del Préstamo a ofrecer.

9. DESEMBOLSO.

El Prestamista realizará el desembolso del Préstamo dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la firma del Contrato de Préstamo, directamente a la cuenta bancaria del Deudor registrada en el formulario de solicitud.

El otorgamiento del crédito en un plazo mayor al indicado no se considerará en ningún caso un incumplimiento de las obligaciones del Prestamista.

El Prestamista no será responsable por inconvenientes derivados de errores en la información bancaria proporcionada por el Deudor. En caso de que dichos errores generen costos adicionales o afecten el desembolso, el Prestamista podrá reclamar al Deudor los valores correspondientes.

El Prestamista financia su operación con recursos propios, los cuales son limitados, ya que no realiza actividades de captación de dinero del público. En consecuencia, su capacidad para otorgar préstamos está sujeta a la disponibilidad de activos; en caso de restricciones de liquidez, informará oportunamente a los Usuarios sobre dicha situación.

El Prestamista se reserva el derecho de abstenerse de desembolsar el Préstamo si detecta que la información proporcionada por el Deudor es fraudulenta, errónea o si, después de la solicitud, se identifican posibles causas de incumplimiento. En cualquier caso, la aprobación de un crédito no implica para el Prestamista la obligación de otorgar nuevos préstamos al Deudor, ni de conceder prórrogas sobre obligaciones vencidas, sin importar la fecha en que hayan sido adquiridas.

Si el Deudor registra una cuenta bancaria de la cual no es titular, el Contrato de Préstamo se considerará inexistente y, en consecuencia, no se generará obligación alguna entre el Deudor y el Prestamista.

10. PAGO DEL PRÉSTAMO.

El Deudor deberá realizar el pago del Préstamo conforme al cronograma de pagos disponible en la Plataforma. Las fechas específicas de vencimiento estarán establecidas en el Contrato de Préstamo final y podrán ser consultadas en la Plataforma, en la sección correspondiente al número de referencia del Préstamo otorgado (si el Deudor ha optado por el uso de la plataforma digital). En caso de utilizar el procedimiento offline, la información sobre el pago del Préstamo será incluida en el contrato físico y enviada al correo electrónico del Usuario.

10.1. MÉTODOS DE PAGO.

El Deudor deberá realizar el pago del Préstamo indicando el número de factura del Préstamo, el cual estará visible en la Plataforma y en el

Contrato de Préstamo. Si el pago se efectúa sin indicar dicho número de factura, se considerará que el pago NO ha sido realizado hasta el momento en que el Deudor presente prueba escrita del pago correspondiente al Prestamista. El Deudor podrá realizar el pago del Préstamo mediante los siguientes métodos de pago:

Transferencia Bancaria:

aa) Botón Bancolombia: El Deudor podrá iniciar sesión en la Plataforma con su correo electrónico y contraseña, seleccionar la opción "Pagar con Botón Bancolombia" y completar los campos requeridos.

ab) Pagos por PSE: El Deudor podrá iniciar sesión en la Plataforma con su correo electrónico y contraseña, seleccionar la opción "Pagar con PSE" y completar los campos requeridos.

ac) Pagos por Nequi: El Deudor podrá iniciar sesión en la Plataforma con su correo electrónico y contraseña, seleccionar la opción "Pagar con Nequi" y completar los campos requeridos.

ad) Pagos por DaviPlata: El Deudor podrá iniciar sesión en la Plataforma con su correo electrónico y contraseña, seleccionar la opción "Pagar con DaviPlata" y completar los campos requeridos.

Pago en efectivo a través de Corresponsales Bancarios Bancolombia: El Deudor podrá acercarse a una sucursal de Bancolombia con su cédula y realizar el pago utilizando el número de factura del Préstamo designado.

Pago con tarjeta débito: El Deudor podrá realizar el pago a través de la Plataforma utilizando su tarjeta débito registrada.

El Prestamista se reserva el derecho de suspender, limitar o eliminar cualquier Método de Pago a su discreción, sin que ello genere responsabilidad alguna. Los Métodos de Pago son operados por proveedores externos independientes, y el Prestamista no asume responsabilidad por fallos o interrupciones en dichos servicios.

10.2. AUTORIZACIÓN DE DÉBITO AUTOMÁTICO.

Al aceptar estos Términos y Condiciones, el Deudor autoriza de forma irrevocable al Prestamista para que, en la fecha de vencimiento del Préstamo, debite automáticamente la totalidad o parte de los montos pendientes relacionados con el Préstamo, conforme a lo descrito en la Sección 7 y en el Contrato de Préstamo.

Este débito se ejecutará desde la cuenta bancaria o tarjeta de pago registrada por el Deudor al momento de la solicitud. Adicionalmente, el Prestamista podrá realizar débitos desde cualquier otra cuenta bancaria asociada al Deudor, ya sea en virtud de la aceptación de los términos de uso de la Plataforma, el Contrato de Préstamo, o mediante comunicaciones posteriores a través de la Plataforma, correo electrónico u otros medios.

Si un intento de débito automático falla por fondos insuficientes o solo puede procesarse un pago parcial, el Deudor autoriza al Prestamista a continuar realizando intentos de débito desde sus cuentas o tarjetas hasta que se complete el pago total del Préstamo y cualquier tarifa adicional.

10.3. PAGO ANTICIPADO.

El Deudor podrá realizar el pago anticipado del Préstamo, total o parcial, en cualquier momento antes de la fecha de vencimiento, sin incurrir en tarifas o sanciones adicionales. En caso de pago anticipado total, los intereses se calcularán únicamente hasta la fecha del pago. En caso de pago anticipado parcial, este se aplicará primero al interés de mora pendiente, luego a los intereses corrientes, cargos pendientes y posteriormente al capital. Para realizar un pago anticipado total, el Deudor deberá contactar al Prestamista para obtener el valor exacto a pagar. El Prestamista no se hace responsable por pagos realizados por montos diferentes al saldo oficial informado para prepago.

10.4. EXTENSIÓN DEL PLAZO DE PAGO.

Si el Deudor identifica que no podrá cumplir con el pago del Préstamo bajo las condiciones pactadas, podrá solicitar una extensión del plazo a través de la Plataforma o contactando directamente al Prestamista. La Plataforma y/o el Prestamista permitirán al Deudor acceder a un período adicional de 7, 14 o 30 días, según sea requerido. Esta opción está disponible exclusivamente para usuarios de la Plataforma. Para Deudores que hayan tramitado su Préstamo por medios físicos, la solicitud de extensión deberá gestionarse directamente en la oficina registrada del Prestamista.

Una vez evaluada la solicitud, el Prestamista informará su decisión al Deudor. Dado que la extensión no es obligatoria, el Deudor reconoce que constituye un producto financiero adicional, y para que la extensión tenga efecto, deberá pagar una tarifa de gestión y restructuración. Este valor será informado mediante documento legal separado.

Una vez realizada dicha gestión, el plazo será modificado, y el Deudor podrá realizar el pago del Préstamo en la nueva fecha pactada, sin incurrir en costos adicionales distintos a la tarifa de gestión y restructuración.

10.5. INCUMPLIMIENTO EN EL PAGO.

El Deudor deberá realizar los pagos del Préstamo conforme a las condiciones establecidas en el Contrato de Préstamo. En caso de incumplimiento, el Deudor deberá pagar intereses de mora por cada día adicional de retraso, aplicándose la tasa moratoria establecida en el Contrato de Préstamo. Si la SFC establece una tasa máxima permitida superior, esta se aplicará desde el momento del incumplimiento y mientras persista. Si el Deudor prevé dificultades para cumplir con los pagos en la fecha pactada, se recomienda contactar al Servicio al Cliente del Prestamista para evaluar soluciones alternativas.

Además de los intereses de mora, el Deudor deberá cubrir los gastos de cobranza, los cuales se calcularán sobre el capital pendiente. Estos gastos corresponderán a 2% diario hasta el pago total de la obligación y podrán alcanzar un 100% del capital adeudado. Estos cargos cubrirán los costos en los que incurra el Prestamista para recuperar la deuda y no se considerarán como intereses, ya que no están directamente relacionados con el crédito.

En caso de incumplimiento, el Prestamista podrá contactar directamente al Deudor. En ningún caso se contactará a referencias personales o a terceros con fines de cobranza. Los métodos de cobro podrán incluir llamadas telefónicas, mensajes de texto, correos electrónicos, comunicaciones masivas o personalizadas, redes sociales como Facebook, y aplicaciones de mensajería instantánea como WhatsApp. Los procedimientos de cobranza se realizarán de lunes a viernes entre las 7:00 a.m. y las 7:00 p.m., y los sábados entre las 8:00 a.m. y las 3:00 p.m.

10.6. DERECHO DE RETRACTO.

El Deudor, en ejercicio de su derecho de retracto, podrá solicitar la cancelación del Préstamo antes del desembolso y dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes al desembolso. En este caso, el Deudor deberá devolver el capital desembolsado y no se le cobrará ningún interés.

Si el Deudor solicita la cancelación después del plazo señalado, deberá reintegrar los fondos desembolsados junto con los intereses causados hasta la fecha, además de cubrir los cargos relacionados con la adquisición del servicio, incluyendo costos de administración, verificación antifraude y biometría. Estos cargos, si aplican, serán detallados en el Contrato de Préstamo.

11. OBLIGACIONES DEL PRESTAMISTA.

El Prestamista prestará sus servicios con total autonomía profesional e independencia, comprometiéndose a cumplir con las siguientes obligaciones, además de cualquier otra que surja de estos Términos y Condiciones:

- 11.1. Prestar los servicios estipulados en estos Términos y Condiciones bajo estándares óptimos de calidad, salvo en casos de fallas informáticas, ciberataques, mantenimientos programados, fuerza mayor o caso fortuito.
- 11.2. Garantizar información clara y suficiente sobre los servicios ofrecidos, permitiendo al Usuario/Deudor ejercer sus derechos de forma oportuna.
- 11.3. Mantener los más altos estándares de seguridad para el uso de los servicios prestados a través de la Plataforma.
- 11.4. Realizar el mantenimiento necesario de la Plataforma para asegurar condiciones óptimas de servicio.
- 11.5. Desembolsar los montos solicitados por el Usuario/Deudor una vez verificada la viabilidad del Préstamo y la identidad del Usuario/Deudor, conforme a los términos pactados.
- 11.6. Actuar de buena fe en el cumplimiento de todas las obligaciones establecidas en estos Términos y Condiciones.
- 11.7. Brindar asistencia técnica al Usuario/Deudor en caso de fallas o inconvenientes en la Plataforma.
- 11.8. Mantener un registro claro y actualizado de todos los pagos debidamente identificables realizados por el Deudor.
- 11.9. Notificar al Usuario/Deudor sobre modificaciones a los Términos y Condiciones y cualquier cambio en los porcentajes de comisión, a través de la sección "Tarifas" dentro de la Plataforma.
- 11.10. Ejercer sus actividades sin abusar de sus derechos.
- 11.11. Indicar de manera clara la tasa de interés efectiva anual, los plazos del préstamo, el porcentaje mínimo de pago inicial y cualquier incentivo ofrecido, en cumplimiento del Decreto 1074 de 2015.
- 11.12. Cumplir con todas las demás obligaciones expresamente establecidas en estos Términos y Condiciones, así como con las disposiciones legales y constitucionales aplicables.

12. OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y DEUDORES.

Los Usuarios y Deudores se obligan a cumplir, entre otras, con las siguientes obligaciones:

- 12.1. Utilizar la Plataforma exclusivamente para los fines establecidos en estos Términos y Condiciones.

- 12.2. Proporcionar información veraz, auténtica y precisa para el registro y las transacciones dentro de la Plataforma.
- 12.3. Aceptar el Préstamo otorgado, incluso si es por un monto inferior al solicitado, con la opción de rechazar las condiciones modificadas dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes.
- 12.4. No suplantar a terceros.
- 12.5. Utilizar su número de teléfono personal y autorizar la recepción de todas las comunicaciones.
- 12.6. Utilizar su correo electrónico personal y autorizar la recepción de todas las comunicaciones.
- 12.7. Mantener sus credenciales de acceso seguras y confidenciales, siendo el único responsable por la seguridad de su cuenta.
- 12.8. No utilizar credenciales de terceros.
- 12.9. Asumir plena responsabilidad por todas las transacciones realizadas a través de su cuenta.
- 12.10. Mantener actualizados su número telefónico y dirección de correo electrónico en la Plataforma, notificando cualquier cambio mientras el Préstamo esté activo.
- 12.11. Cumplir con los términos y condiciones de pago del Préstamo, según lo establecido en el Contrato de Préstamo.
- 12.12. Reembolsar el monto prestado, incluidos los intereses y otros cargos, conforme a los términos acordados.
- 12.13. Utilizar la Plataforma de buena fe, evitando cualquier actividad fraudulenta o violación de estos Términos y Condiciones o de la legislación colombiana.
- 12.14. Cubrir todos los costos derivados del incumplimiento de sus obligaciones contractuales, incluyendo, entre otros, los gastos de cobranza extrajudicial o judicial.
- 12.15. Pagar todos los impuestos y gravámenes aplicables que surjan de la ejecución de estos Términos y Condiciones y del Contrato de Préstamo.
- 12.16. Cumplir con todas las obligaciones legales relacionadas con los contratos de mutuo comercial, de conformidad con el artículo 1163 del Código de Comercio colombiano y demás normas pertinentes.

13. DERECHOS DEL PRESTAMISTA.

En el marco de estos Términos y Condiciones, el Prestamista adquiere los siguientes derechos:

- 13.1. Modificar los Términos y Condiciones de la Plataforma.
- 13.2. Aprobar o rechazar la solicitud de Préstamo si no se cumplen las condiciones requeridas. Asimismo, el Prestamista podrá aprobar el Préstamo por un monto diferente al solicitado por el Deudor sin requerir autorización adicional.
- 13.3. No ser responsable por daños, pérdidas o inconvenientes sufridos por el Usuario/Deudor debido a fallas en la Plataforma, servidores, Internet u otros problemas técnicos ajenos al control del Prestamista.
- 13.4. No ser responsable por virus o software malicioso que afecte al Usuario/Deudor como resultado del acceso, uso o descarga de contenidos desde la Plataforma.
- 13.5. Solicitar los documentos necesarios al Usuario/Deudor para evaluar su solvencia y verificar su elegibilidad para el servicio de Préstamo.
- 13.6. Almacenar la información registrada del Usuario/Deudor en la Plataforma.
- 13.7. Ser informado directamente por el Deudor sobre cualquier circunstancia que pueda generar un retraso o deterioro de su situación financiera.
- 13.8. Imponer sanciones por el uso indebido de la Plataforma por parte del Usuario/Deudor.
- 13.9. Suspender temporal o permanentemente, o cancelar cualquier cuenta, bajo las condiciones previstas en los presentes Términos y Condiciones.
- 13.10. Suspender total o parcialmente las operaciones de la Plataforma, ya sea de manera temporal o indefinida.
- 13.11. Iniciar procesos de cobranza judicial o extrajudicial del Préstamo, incluidos los intereses y los gastos en que haya incurrido.
- 13.12. Ejercer cualquier otro derecho conferido en estos Términos y Condiciones, así como aquellos reconocidos por la ley, la Constitución y la jurisprudencia aplicable.

14. DERECHOS DE LOS USUARIOS/DEUDORES.

Al establecer una relación contractual con el Prestamista, el Usuario/Deudor adquiere los siguientes derechos:

- 14.1. Presentar quejas, reclamos, sugerencias o peticiones a través de los mecanismos previstos en los Términos y Condiciones.
- 14.2. Realizar pagos anticipados, totales o parciales, del Préstamo antes de la fecha de vencimiento. En caso de pago total, el costo total del Préstamo se regirá por lo dispuesto en la Sección 10.3 de estos Términos y Condiciones.
- 14.3. Solicitar una explicación al Prestamista en caso de negativa del Préstamo, sin que ello implique la obligación de revelar las razones específicas.
- 14.4. Solicitar la eliminación de sus datos personales o información confidencial de las bases de datos del Prestamista, conforme a la legislación aplicable.
- 14.5. Ejercer sus derechos conforme a estos Términos y Condiciones, la legislación vigente, la Constitución y la jurisprudencia aplicable.

15. EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD POR ATAQUES INFORMÁTICOS Y FALLAS DEL SISTEMA.

El Prestamista no será responsable por ataques cibernéticos externos que puedan comprometer la seguridad de la Plataforma. Asimismo, no será responsable por daños, pérdidas o inconvenientes sufridos por los Usuarios o Deudores como consecuencia de fallos del sistema, interrupciones del servidor o problemas de conectividad con Internet.

El Prestamista tampoco será responsable por la presencia de virus o elementos perjudiciales que afecten los dispositivos del Deudor o Usuario como consecuencia del acceso, uso o navegación en la Plataforma, ni por la transmisión de datos, archivos, imágenes, textos o audios a través de esta.

En consecuencia, los Usuarios o Deudores no podrán responsabilizar al Prestamista ni reclamar indemnización alguna por dificultades técnicas, interrupciones o fallas del sistema o de la red. El Prestamista no garantiza el funcionamiento ininterrumpido de la Plataforma y no será responsable por las consecuencias derivadas de tales interrupciones o fallas.

16. VENCIMIENTO ANTICIPADO DEL PRÉSTAMO.

El Prestamista se reserva el derecho de exigir el pago inmediato y total del Préstamo, por vía judicial o extrajudicial, mediante notificación escrita al Deudor, en los siguientes casos:

- 16.1. Incumplimiento de cualquiera de las obligaciones asumidas por el Deudor.
- 16.2. Mora o retraso en el pago de una o más cuotas.
- 16.3. Embargo o persecución judicial de los bienes del Deudor.
- 16.4. Declaración de liquidación forzosa, inicio de procesos de insolvencia o quiebra del Deudor.
- 16.5. Suministro de información falsa o inexacta durante el proceso de solicitud del Préstamo.

La notificación de vencimiento anticipado será enviada al Deudor por mensaje de texto o correo electrónico registrado en la solicitud del Préstamo. En caso de incumplimiento o activación del vencimiento anticipado, el Prestamista podrá enviar recordatorios por correo electrónico, mensajes de texto, llamadas telefónicas u otros medios legalmente permitidos.

El Deudor será responsable del pago de los intereses de mora y de todos los costos de cobranza extrajudicial o judicial derivados del incumplimiento, incluyendo tarifas administrativas, visitas, llamadas y honorarios legales.

17. TERMINACIÓN ANTICIPADA.

Las Partes podrán dar por terminada la relación contractual por la ocurrencia de cualquiera de las siguientes justas causas:

- 17.1. Pago anticipado total de las obligaciones del Deudor con el Prestamista.
- 17.2. Terminación inmediata por parte del Prestamista si se determina que el Deudor suministró información falsa, inexacta o engañosa.

- 17.3. Terminación inmediata por parte del Prestamista si el Deudor presenta mora superior a treinta (30) días en el pago de cualquier obligación derivada del Contrato de Préstamo.
- 17.4. Terminación inmediata por parte del Prestamista si no se efectúa el desembolso del Préstamo conforme a los Términos y Condiciones y el Contrato de Préstamo.
- 17.5. Terminación inmediata por parte del Prestamista si se tiene conocimiento de que alguna transacción relacionada con el Contrato de Préstamo podría estar vinculada o está efectivamente vinculada con actividades de lavado de activos o financiación del terrorismo, conforme a la legislación aplicable.

18. SAGRILAFI.

Las Partes declaran que los fondos utilizados para la ejecución y pago de los servicios contratados no provienen ni se destinarán a actividades ilícitas, lavado de activos o financiación del terrorismo. Igualmente, se comprometen a proporcionar la información requerida para dar cumplimiento a la normativa vigente sobre prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo, asegurando que dicha información sea veraz y verificable.

El Usuario se compromete a implementar las medidas necesarias para garantizar que sus recursos no estén vinculados a actividades ilícitas. Si durante la vigencia del Contrato de Préstamo, el Usuario llegara a estar involucrado en una investigación penal, administrativa u otra relacionada con actividades ilícitas, lavado de activos o financiación del terrorismo, o si figura en listas de control como las de la ONU u OFAC, el Prestamista podrá dar por terminada de manera unilateral la relación contractual.

19. FUERZA MAYOR.

El Prestamista no será responsable por retrasos o incumplimientos derivados de eventos de fuerza mayor que impidan o dificulten el cumplimiento de las obligaciones pactadas con el Deudor.

Para efectos de estos Términos y Condiciones, se entenderá por fuerza mayor cualquier evento imprevisible e inevitable que ocurra con posterioridad a la aceptación de estos Términos o a la firma del Contrato de Préstamo y que afecte el cumplimiento normal de las obligaciones contractuales. Esto incluye, pero no se limita a, fallas técnicas en los sistemas o equipos del Prestamista, cambios regulatorios o administrativos, desastres naturales, conflictos sociales, actos de terrorismo, disturbios, guerras, terremotos, huelgas generales u otras situaciones fuera del control de las Partes.

La ocurrencia de un evento de fuerza mayor no exime a la Parte afectada de cumplir con las obligaciones pendientes previas al evento, ni justifica el incumplimiento de pagos acordados en estos Términos y Condiciones o en el Contrato de Préstamo. En caso de fuerza mayor, el Prestamista y el Deudor deberán tomar medidas razonables para mitigar los daños y deberán notificar a la otra Parte dentro de los siete (7) días siguientes a la ocurrencia del evento.

La falta de recursos económicos del Deudor, disminución en su capacidad de pago, pérdida de empleo, pandemias u otras dificultades financieras personales no serán consideradas eventos de fuerza mayor.

20. CANALES DE ATENCIÓN Y MODIFICACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES.

El Prestamista pone a disposición de los Usuarios diversos canales de atención para el ejercicio de sus derechos, así como para la presentación de solicitudes, quejas, reclamos o sugerencias, los cuales serán respondidos en un plazo de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de radicación.

CANAL PARA CONSULTAS O RADICACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	TÉRMINOS Y CONDICIONES
contacto@raplo.co	Solicitudes, quejas, reclamos o sugerencias

El Prestamista se reserva el derecho de modificar, en cualquier momento y de manera unilateral, la totalidad o parte de estos Términos y Condiciones. Los Usuarios son responsables de revisar los Términos y Condiciones cada vez que accedan a la Plataforma o realicen operaciones en la misma.

Además, algunos Servicios ofrecidos a través de la Plataforma pueden estar sujetos a condiciones específicas que complementen, modifiquen o reemplacen estos Términos y Condiciones, según corresponda. Los Usuarios deberán revisar dichas condiciones antes de acceder a tales Servicios.

21. INFORMACIÓN RELEVANTE.

- 21.1. PROPIEDAD INTELECTUAL Y USO DE LA PLATAFORMA: en ningún caso el Usuario adquirirá derechos sobre el contenido de la Plataforma, incluyendo, entre otros, el código fuente, software, textos, gráficos, logotipos, marcas, animaciones, imágenes y sonidos, los cuales permanecen en todo momento bajo la titularidad o control del Prestamista y/o de sus empresas relacionadas o licenciantes. Por lo tanto, se prohíbe expresamente toda reproducción, traducción, inclusión, transmisión, almacenamiento, ingeniería inversa o cualquier otra forma de explotación, total o parcial, sin autorización previa y por escrito del Prestamista.

El Usuario y/o Deudor se compromete a no acceder ni permitir a terceros el acceso a la Plataforma con el propósito de reproducir, retransmitir, distribuir, vender, publicar, divulgar o utilizar de cualquier otra manera la información contenida en la misma. Los elementos de la Plataforma están protegidos por derechos de propiedad intelectual, y no podrán ser copiados, imitados ni utilizados sin la debida autorización. Asimismo, el Usuario y/o Deudor no podrá modificar, bloquear o realizar acciones que restrinjan el acceso a los contenidos, información o servicios de la Plataforma. Se prohíbe expresamente incurrir en actividades ilícitas como hackeo, interceptación de comunicaciones, violación de derechos de autor, suplantación de identidad, divulgación no autorizada de información confidencial o falsificación documental.

- 21.2. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y POLÍTICA DE PRIVACIDAD: para acceder a la Plataforma, el Usuario deberá aceptar la Política de Tratamiento de Datos Personales del Prestamista, de conformidad con la Ley 1581 de 2012 y demás normas aplicables. El Prestamista aplica lineamientos claros en el manejo de la información personal de los Usuarios, por lo que se recomienda revisar detalladamente la Política de Tratamiento de Datos Personales para conocer cómo será utilizada la información. La política está disponible en el siguiente enlace: www.raplo.co

- 21.3. MODIFICACIONES: el Prestamista podrá modificar estos Términos y Condiciones en cualquier momento, a su sola discreción y sin necesidad de previo aviso. Sin embargo, tales modificaciones surtirán efectos únicamente a partir de su publicación en la Plataforma.

Salvo que se indique lo contrario en estos Términos y Condiciones, cualquier notificación o modificación se considerará debidamente comunicada al momento de su publicación en la Plataforma o al momento de su notificación directa al Usuario, según corresponda.

Si el Usuario tiene preguntas sobre los Términos y Condiciones, la Política de Privacidad, el uso de la Plataforma o su perfil, podrá comunicarse con el Prestamista a través del correo electrónico designado. Las consultas serán atendidas a la mayor brevedad posible. Este canal de comunicación garantiza una atención eficiente; otros medios de contacto se utilizarán exclusivamente para fines administrativos.

- 21.4. LEGISLACIÓN APLICABLE Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS: estos Términos y Condiciones se rigen por el ordenamiento jurídico colombiano, en particular por el Estatuto del Consumidor, la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, el Código de Comercio, y las normas que los complementen, modifiquen o sustituyan.

Cualquier controversia, discrepancia o conflicto que surja entre el Prestamista y el Usuario o Deudor en relación con estos Términos y Condiciones será resuelto ante los jueces ordinarios de la República de Colombia.

En caso de que alguna disposición de estos Términos y Condiciones o sus anexos sea declarada nula o inaplicable, dicha invalidez no afectará la validez o exigibilidad de las disposiciones restantes, siempre que se mantenga intacta la base esencial del acuerdo entre las partes al momento de su aceptación.

21.5. COMUNICACIONES

El Prestamista recibirá notificaciones en las siguientes direcciones:

Dirección: Cl.93 Bis #19-50, Bogota, Bogota D.C.

Teléfono: 316 212 3272

Correo electrónico: contacto@raplo.co

Ciudad: Bogota

El Deudor recibirá notificaciones en los datos de contacto suministrados en su solicitud. En caso de que cualquiera de las partes cambie su dirección, dirección postal o información de contacto, deberá notificarlo por escrito a la otra parte con al menos cinco (5) días hábiles de anticipación. Fecha de publicación: 24 de septiembre de 2025

