

ESTRUCTURA TÉRMINOS Y CONDICIONES

1. Introducción y Aceptación de los Términos

- Identificación de CONFÍO PAGOS S.A.S. como operador de la plataforma.
- Naturaleza jurídica del servicio (gestión de pagos bajo mandato).
- Descripción general de la pasarela de pagos con garantía por entrega.
- Aclaración de que no se trata de una entidad financiera ni realiza captación masiva.
- Aceptación expresa, inequívoca e incondicional de los Términos por parte del usuario.

2. Definiciones

- Confío Pagos
- CONFÍO PAGOS S.A.S.
- Plataforma
- Usuario
- Cliente
- Comprador
- Pasarela de pagos
- Garantía por entrega
- Fondos en custodia
- Contrato de mandato con destinación específica
- Contrato de gestión de pago
- Cuenta Confío Pagos
- Validación de identidad
- Políticas complementarias

3. Registro de Cuentas y Uso de la Plataforma

- Creación de cuenta y requisitos de registro.
- Veracidad y actualización de la información.
- Responsabilidad del usuario sobre su cuenta.
- Rechazo, suspensión o cancelación de cuentas por riesgo o incumplimiento.

4. Descripción de los Servicios

- Explicación del modelo de gestión de pagos con garantía por entrega.
- Recepción, custodia y liberación de fondos por mandato.
- Integraciones tecnológicas con comercios electrónicos y plataformas.
- Limitaciones del servicio (no aseguradora, ni financiera).
- Alcance funcional y disponibilidad del servicio.

5. Entrega, Aplicación y Retiro de los Fondos

- Custodia de fondos hasta verificación de entrega efectiva.
- Proceso de liberación dentro de la plataforma.
- Retiros únicamente a cuentas validadas del cliente.
- Obligaciones del cliente en la trazabilidad y cumplimiento logístico.
- Retenciones por incumplimientos o controversias.
- Medidas de protección en caso de fraude o riesgo.
- Plazo para retiros y destino de fondos no reclamados.

6. Planes, Pagos, Facturación y Cancelación

- Tarifas por uso del servicio y deducción automática.
- Política de modificación de tarifas.
- Facturación electrónica.
- Reversiones, contracargos y recuperaciones de fondos.
- Proceso para cancelación voluntaria de la cuenta.
- Responsabilidad fiscal del cliente en Colombia y otros países.

7. Uso Aceptable y Restricciones

- Finalidad lícita del uso de la plataforma.
- Prohibiciones específicas (fraude, captación ilegal, productos ilícitos, etc.).
- Medidas frente al uso indebido (suspensión, bloqueo, reporte).
- Restricciones sobre el uso de tecnología, ingeniería inversa o explotación no autorizada.

8. Propiedad Intelectual y Licencia de Uso

- Titularidad sobre el software, marca, interfaz y contenidos de Confío Pagos.
- Licencia limitada, revocable, no exclusiva.
- Prohibiciones sobre uso indebido, copia o desarrollo de soluciones equivalentes.
- Consecuencias por infracción.

9. Protección de Datos y Privacidad

- Aplicación de la Ley 1581 de 2012 y normas relacionadas.
- Finalidades del tratamiento de datos por parte de **CONFÍO PAGOS S.A.S.**
- Obligaciones de los clientes sobre datos de terceros (compradores).
- Medidas de seguridad y riesgo residual.
- Ejercicio de derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición (ARCO).

10. Política de Uso Correcto de Marcas y Comunicación Comercial

- Uso de marcas, logos y demás derechos de propiedad intelectual
- Obligaciones del comercio en su sitio web (identificación, logotipo, modalidad de pago).
- Prohibiciones sobre usos engañosos o lesivos de la marca.
- Consecuencias ante infracción.

11. SAGRILAFY y Prevención de Riesgos Financieros

- Aplicación del SARLAFT por parte de **CONFÍO PAGOS S.A.S.**
- Obligaciones de los usuarios (KYC, suministro de documentos, actualización).
- Declaraciones juradas sobre legalidad y no inclusión en listas restrictivas.
- Medidas: bloqueo, reporte, suspensión, cancelación.
- Cooperación del usuario con los controles.

12. Responsabilidad y Limitaciones de Garantía

- Alcance del servicio tecnológico prestado.
- Exclusiones de responsabilidad sobre productos o servicios comercializados por clientes.
- Exoneración en casos de fallas técnicas, interrupciones o eventos de fuerza mayor.
- Limitación de responsabilidad económica a la transacción específica.

13. Indemnización

- Obligación del usuario de indemnizar a **CONFÍO PAGOS S.A.S.**
- Alcance: daños a terceros, incumplimientos contractuales, infracción de derechos.
- Derecho de retención o compensación sobre fondos.
- Subsistencia de la obligación incluso tras terminación del servicio.

14. Resolución de Conflictos y Legislación Aplicable

- Aplicación del derecho colombiano.
- Solución de controversias: conciliación o mediación previa.
- Jurisdicción aplicable: ordinaria colombiana.
- Medidas cautelares preventivas por parte de la plataforma.

15. Modificaciones a los Términos y Condiciones

- Facultad de **Confío Pagos** para modificar los términos.
- Notificación a los usuarios.
- Aceptación tácita por uso continuado del servicio.
- No aplicación retroactiva, salvo obligación legal.

16. Notificaciones y Contacto

- Canal oficial de comunicación con los usuarios. Efectos Jurídicos de la notificación.
- Procedimiento para consultas, reclamos, soporte técnico y ejercicio de derechos.



TÉRMINOS Y CONDICIONES

1. Introducción y Aceptación de los Términos

Bienvenido a Confío Pagos. Estos Términos y Condiciones regulan el acceso y uso de la plataforma tecnológica desarrollada y operada por **CONFÍO PAGOS S.A.S.**, identificada con NIT 901864798-4, sociedad legalmente constituida bajo las leyes de la República de Colombia, con domicilio principal en la Carrera 65 # 5 - 92, Cali, Valle del Cauca, Colombia.

Confío Pagos es una plataforma tecnológica que actúa como **pasarela de pagos con garantía de entrega**, integrada a tiendas en línea o sitios de comercio electrónico. Su propósito es permitir que los pagos electrónicos realizados por los compradores sean retenidos temporalmente hasta que el producto o servicio adquirido sea efectivamente entregado, garantizando así la correcta ejecución de la transacción.

Mediante este modelo, **Confío Pagos brinda una herramienta segura y confiable para vendedores y compradores**, reduciendo riesgos de fraude y fortaleciendo la confianza en el comercio electrónico. No se trata de una entidad financiera ni presta servicios de captación de dinero del público, financiación o intermediación financiera. Confío Pagos actúa como **gestor tecnológico de pagos bajo mandato con destinación específica**, conforme a las instrucciones del cliente y en los términos previstos en el presente documento.

Estos Términos constituyen un contrato legalmente vinculante entre el usuario y **CONFÍO PAGOS S.A.S.**, y su aceptación expresa es requisito indispensable para el uso de la plataforma.

1.1. Aceptación de los Términos

El registro y uso de la plataforma **Confío Pagos** implica la aceptación expresa, inequívoca e incondicional de estos Términos y Condiciones, constituyendo un vínculo jurídico entre el usuario y **CONFÍO PAGOS S.A.S.**, sociedad titular de la plataforma.

Si el usuario no está de acuerdo con alguna disposición de estos Términos, deberá abstenerse de registrarse, acceder o utilizar los servicios de **Confío Pagos**.

El uso de la plataforma está sujeto no solo a estos Términos, sino también a todas las políticas complementarias aplicables, las cuales forman parte integral del servicio, incluyendo, pero sin limitarse a:

- Política de Privacidad y Tratamiento de Datos
- Política de Uso Aceptable
- Política de Facturación, Tarifas y Reembolsos
- Política de Resolución de Disputas y Reversiones
- Cualquier otro documento normativo publicado y vigente en la plataforma.

El usuario declara conocer y aceptar que el uso de Confío Pagos implica el cumplimiento de todas las regulaciones aplicables a los servicios financieros y de pagos, así como las políticas internas de la plataforma.

2. **Definiciones:** para efectos de estos Términos y Condiciones, los siguientes términos tendrán el significado que aquí se les asigna:

Confío Pagos: Plataforma tecnológica operada por **CONFÍO PAGOS S.A.S.** que permite gestionar pagos electrónicos entre compradores y vendedores de comercio electrónico, bajo una modalidad de retención temporal de fondos hasta verificar la entrega del producto o servicio adquirido.

CONFÍO PAGOS S.A.S.: Sociedad por acciones simplificada identificada con NIT 901864798-4, legalmente constituida bajo las leyes de la República de Colombia, responsable de la operación, administración y soporte legal y técnico de la plataforma **Confío Pagos.**

Plataforma: Conjunto de desarrollos tecnológicos, interfaces, funcionalidades y protocolos operativos a los que acceden los usuarios mediante sus credenciales para utilizar los servicios ofrecidos por **Confío Pagos.**

Usuario: Toda persona natural o jurídica que accede, se registra o utiliza los servicios de **Confío Pagos**, ya sea en calidad de cliente o de comprador, y acepta los presentes Términos y Condiciones.

Cliente: Persona natural o jurídica titular de una tienda virtual o canal de venta digital que utiliza **Confío Pagos** para recibir pagos electrónicos por productos o servicios que ofrece a través de su sitio o comercio electrónico.

Comprador: Persona natural que adquiere un producto o servicio en una tienda virtual integrada con **Confío Pagos** y realiza el pago a través de la plataforma, quedando su dinero retenido hasta que se confirme la entrega del bien adquirido.

Pasarela de pagos: Infraestructura tecnológica que permite procesar pagos electrónicos de manera segura, mediante la recolección, custodia temporal y posterior entrega de fondos entre compradores y clientes, sin que ello implique captación de dinero del público ni prestación de servicios financieros.



Garantía por entrega: Compromiso asumido por **Confío Pagos** de retener los fondos pagados por el comprador y liberarlos al cliente únicamente cuando se verifique o presuma la entrega efectiva del producto o servicio. Esta garantía no cubre la calidad, funcionalidad o estado del bien entregado.

Fondos en custodia: Recursos que han sido pagados por el comprador mediante la plataforma y que permanecen retenidos de manera provisional por **Confío Pagos** hasta el cumplimiento de las condiciones de liberación previstas en estos Términos.

Contrato de mandato con destinación específica: Relación jurídica en virtud de la cual el cliente otorga a **CONFÍO PAGOS S.A.S.** un encargo para recibir, custodiar y transferir fondos por su cuenta y orden, bajo la condición de que dichos recursos solo sean entregados una vez se cumplan los requisitos de entrega efectiva del producto o servicio.

Contrato de gestión de pago: Acuerdo que se celebra entre el cliente y **CONFÍO PAGOS S.A.S.** con cada operación de pago gestionada a través de la plataforma, en virtud del cual esta actúa como mandatario para la ejecución de una instrucción específica de recepción, custodia y entrega de fondos.

Cuenta Confío Pagos: Registro individual creado por el usuario al momento de vincularse a la plataforma, que permite su identificación, acceso a los servicios, seguimiento de operaciones y administración de fondos.

Validación de identidad: Procedimiento obligatorio mediante el cual **Confío Pagos** verifica la identidad y la información suministrada por los usuarios, en cumplimiento de los deberes normativos de conocimiento del cliente y prevención de riesgos financieros.

Políticas complementarias: Documentos contractuales adoptados por **CONFÍO PAGOS S.A.S.** que desarrollan aspectos específicos de los presentes Términos, cuya aceptación es obligatoria para el acceso y uso de la plataforma.

3. REGISTRO DE CUENTAS Y USO DE LA PLATAFORMA

El acceso a los servicios de **Confío Pagos** requiere que el usuario cree una cuenta personal en la plataforma, mediante el diligenciamiento del formulario de registro disponible y la aceptación expresa de los presentes Términos y Condiciones.

El usuario deberá proporcionar información veraz, completa y actualizada, incluyendo sus datos de identificación, información de contacto, y en el caso de los clientes, los datos del comercio electrónico asociado y de la cuenta bancaria donde se acreditarán los fondos una vez liberados. Toda la información suministrada tendrá el carácter de declaración jurada y será utilizada para efectos de validación, cumplimiento normativo y administración del servicio.



El usuario declara y garantiza que es titular de la cuenta bancaria registrada o, en caso de actuar en nombre de una persona jurídica, que se encuentra debidamente facultado para representarla y vincularla jurídicamente.

CONFÍO PAGOS S.A.S. podrá solicitar documentación adicional para verificar la identidad o la actividad económica del usuario, y se reserva el derecho de rechazar registros, suspender cuentas o cancelar definitivamente el acceso a la plataforma en caso de detectar incongruencias, usos indebidos o riesgos asociados.

El usuario se obliga a custodiar de forma segura sus credenciales de acceso y será el único responsable por las operaciones realizadas desde su cuenta. En caso de pérdida, uso no autorizado o vulneración de la seguridad, deberá notificar de inmediato a **Confío Pagos** para que se adopten las medidas necesarias.

Cada cuenta es personal, única e intransferible. Está prohibida su cesión, sublicenciamiento, arrendamiento o uso por parte de terceros, salvo autorización previa y expresa de **CONFÍO PAGOS S.A.S.** En caso de detectar que una cuenta está siendo utilizada por terceros sin autorización, la plataforma podrá proceder con su suspensión preventiva o definitiva.

4. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Confío Pagos es una plataforma tecnológica que permite a comercios electrónicos recibir pagos de forma segura mediante una modalidad de garantía por entrega. El comprador transfiere los fondos a través de la plataforma, y estos son retenidos temporalmente hasta que se confirme, verifique o presuma la entrega del producto o servicio. Solo en ese momento, y conforme a las instrucciones contractuales pactadas, los fondos son entregados al cliente.

Los servicios prestados por **CONFÍO PAGOS S.A.S.** incluyen la recepción de pagos por cuenta y orden del cliente, su custodia provisional y su posterior liberación o devolución según los términos establecidos en el **mandato de destinación específica** y el correspondiente **contrato de gestión de pago**.

La plataforma puede integrarse con distintas tiendas virtuales, herramientas de venta, soluciones logísticas o sistemas de validación de entregas, y opera como un tercero imparcial entre comprador y cliente, sin asumir responsabilidad sobre la relación subyacente entre ellos.

La prestación de los servicios de Confío Pagos no implica intermediación financiera, captación de dinero del público, actividad aseguradora ni ofrecimiento de garantías sobre la calidad, idoneidad, autenticidad o funcionamiento del producto o servicio adquirido. Su

compromiso se limita a garantizar que los fondos solo serán liberados cuando se acredite el cumplimiento de la condición de entrega efectiva.

CONFÍO PAGOS S.A.S. se reserva el derecho de actualizar, modificar, limitar o suspender cualquiera de las funcionalidades de la plataforma en cualquier momento, siempre que se garantice el respeto de los derechos adquiridos por los usuarios conforme a las transacciones en curso.

El acceso a la plataforma y sus funcionalidades está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. No obstante, podrán presentarse interrupciones por mantenimientos programados, actualizaciones técnicas o situaciones de fuerza mayor. En tales eventos, se procurará restablecer el servicio en el menor tiempo posible.

5. ENTREGA, APLICACIÓN Y RETIRO DE LOS FONDOS

Al realizarse una transacción a través de la plataforma, el comprador transfiere los fondos a **CONFÍO PAGOS S.A.S.**, quien los recibe en calidad de mandatario, por cuenta y orden del cliente, y los mantiene en custodia hasta el cumplimiento de la condición de entrega efectiva del producto o servicio adquirido.

Una vez verificada la entrega conforme a los parámetros definidos por **Confío Pagos**, se realizará la liberación de fondos dentro de la plataforma. El cliente podrá en cualquier momento solicitar el retiro de los fondos liberados hacia una cuenta bancaria de su titularidad, registrada y validada previamente por la plataforma. La entrega de fondos no podrá realizarse a cuentas de terceros ni a cuentas no verificadas conforme al procedimiento interno de validación de **Confío Pagos**.

El cliente se obliga a proporcionar la información completa y veraz de los productos ofrecidos, a cumplir con los plazos de envío estipulados y a suministrar la trazabilidad de la operación, incluyendo el número de guía y la empresa transportadora. El incumplimiento de estas condiciones podrá generar demoras, retenciones o bloqueos en la liberación de los fondos.

En caso de no poder verificarse la entrega en los términos definidos por **Confío Pagos**, los fondos permanecerán retenidos hasta que se resuelva la controversia entre las partes, o se agote el procedimiento interno de verificación y resolución de disputas establecido por la plataforma.

CONFÍO PAGOS S.A.S. podrá aplicar medidas de protección sobre los fondos en custodia cuando existan indicios de fraude, suplantación, incumplimientos contractuales, inconsistencias logísticas o cualquier otra circunstancia que ponga en riesgo la integridad de la operación o del ecosistema digital.

Los fondos no podrán mantenerse de forma indefinida en la plataforma. Si el cliente no realiza el retiro de los mismos en un término superior a ciento ochenta (180) días calendario, **CONFÍO PAGOS S.A.S.** podrá aplicar las medidas dispuestas en la legislación aplicable, incluyendo la devolución automática al medio de pago utilizado, el depósito en cuenta bancaria registrada, o la destinación de los recursos conforme a mandato especial, previa notificación formal al usuario.

6. PLANES, PAGOS, FACTURACIÓN Y CANCELACIÓN

El uso de los servicios de **Confío Pagos** genera una contraprestación económica a favor de **CONFÍO PAGOS S.A.S.**, correspondiente a una tarifa por gestión de pago, la cual será deducida automáticamente del monto total acreditado al cliente por cada transacción procesada.

La tarifa aplicable será la vigente al momento de realizar la operación y se encontrará debidamente publicada en los canales oficiales de la plataforma. **Confío Pagos** se reserva el derecho de modificar dicha tarifa, informando al usuario con una antelación mínima de cinco (5) días calendario a través de medios electrónicos o mediante la actualización de los Términos y Condiciones. Las tarifas no son reembolsables, incluso en los casos en que la operación sea cancelada por decisión del comprador

El usuario autoriza a **CONFÍO PAGOS S.A.S.** a emitir electrónicamente las facturas correspondientes a las tarifas cobradas por la utilización del servicio, de conformidad con lo dispuesto en la normatividad fiscal vigente. La emisión se realizará con base en la información suministrada por el usuario al momento del registro, quien será responsable de mantenerla actualizada para efectos tributarios.

En los casos en que se produzca una reversión, contracargo o desconocimiento de la operación por parte del titular del medio de pago, **Confío Pagos** podrá debitar el valor correspondiente de los fondos disponibles en la cuenta del cliente, o descontarlos de futuras operaciones, sin perjuicio de las acciones legales que correspondan. El cliente será responsable de acreditar el cumplimiento de su obligación frente al comprador.

Si el cliente desea cancelar su cuenta en la plataforma, deberá presentar una solicitud expresa por escrito dirigida a **CONFÍO PAGOS S.A.S.**, quien procederá con el cierre una vez verificada la inexistencia de obligaciones pendientes. La cancelación de la cuenta no implica la eliminación inmediata de la información transaccional, la cual podrá ser conservada por razones legales, fiscales o contractuales.

Las implicaciones fiscales derivadas de las operaciones realizadas a través de la plataforma serán de exclusiva responsabilidad del cliente, quien deberá declarar y pagar los impuestos aplicables conforme a la legislación del país en que se cause la obligación tributaria.



7. USO ACEPTABLE Y RESTRICCIONES

El usuario se compromete a utilizar la plataforma de **Confío Pagos** exclusivamente para fines lícitos, de conformidad con la legislación aplicable, los presentes Términos y Condiciones, y las políticas internas de la plataforma. Cualquier uso contrario a estos principios será considerado indebido y podrá dar lugar a la suspensión inmediata o terminación definitiva de la cuenta del usuario.

Se prohíbe expresamente el uso de la plataforma para facilitar, promover o realizar actividades ilícitas, fraudulentas o contrarias al orden público, incluyendo, pero sin limitarse a: suplantación de identidad, evasión fiscal, blanqueo de capitales, financiación del terrorismo, venta de bienes o servicios prohibidos, manipulación de mercado, captación masiva no autorizada de dinero del público, y comercialización de productos que atenten contra la moral, la ley o derechos de terceros.

CONFÍO PAGOS S.A.S. se reserva el derecho de verificar en cualquier momento el cumplimiento del uso adecuado del servicio, así como de requerir información adicional, suspender preventivamente operaciones sospechosas o cerrar cuentas que representen un riesgo legal, reputacional o operativo.

Asimismo, está prohibido alterar, intervenir, copiar, modificar, descompilar, realizar ingeniería inversa o explotar de cualquier modo no autorizado la tecnología, interfaces, código fuente o componentes operativos de la plataforma. La violación de esta prohibición podrá dar lugar a acciones legales por infracción de derechos de propiedad intelectual y uso abusivo del servicio.

El usuario será responsable por cualquier daño, perjuicio, pérdida o sanción que se cause a terceros o a **CONFÍO PAGOS S.A.S.** como consecuencia del uso indebido de la plataforma o del incumplimiento de las disposiciones aquí contenidas, debiendo mantener indemne a la sociedad frente a cualquier reclamación judicial o administrativa derivada de su actuación.

8. PROPIEDAD INTELECTUAL Y LICENCIA DE USO

Todos los derechos de propiedad intelectual sobre la plataforma **Confío Pagos**, incluyendo, pero sin limitarse a: el software, interfaces, diseños, bases de datos, código fuente, elementos gráficos, marcas, nombres comerciales, logotipos, contenido visual, funcional y operativo, son de titularidad exclusiva de **CONFÍO PAGOS S.A.S.**, o han sido debidamente licenciados a su favor.

El acceso a la plataforma no concede al usuario ningún derecho de propiedad o licencia, salvo aquella estrictamente necesaria para el uso funcional de los servicios conforme a



estos Términos y Condiciones. Esta licencia es limitada, revocable, no exclusiva, intransferible y no sublicenciable.

Queda expresamente prohibida la reproducción total o parcial, modificación, adaptación, distribución, comercialización, arrendamiento, creación de obras derivadas, descompilación, ingeniería inversa o cualquier uso no autorizado de los contenidos, sistemas o desarrollos de **Confío Pagos** sin el consentimiento previo, expreso y por escrito de **CONFÍO PAGOS S.A.S.**

El usuario se obliga a no utilizar la plataforma con el propósito de copiar, replicar o extraer indebidamente información, datos o tecnologías protegidas, ni para desarrollar soluciones tecnológicas similares o funcionalmente equivalentes que impliquen competencia desleal, infracción de derechos o uso abusivo de información confidencial.

Cualquier uso indebido de los derechos de propiedad intelectual facultará a **CONFÍO PAGOS S.A.S.** para suspender la cuenta del usuario, iniciar las acciones legales correspondientes, y reclamar los perjuicios que se generen por tal infracción.

9. PROTECCIÓN DE DATOS Y PRIVACIDAD

El tratamiento de los datos personales recolectados a través de la plataforma **Confío Pagos** se realizará conforme a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás normas concordantes, así como de acuerdo con la Política de Privacidad adoptada por **CONFÍO PAGOS S.A.S.**, la cual forma parte integral de estos Términos y Condiciones.

Al registrarse y utilizar la plataforma, el usuario autoriza expresamente a **CONFÍO PAGOS S.A.S.** para recolectar, almacenar, tratar, circular y suprimir sus datos personales con la finalidad de:

- Permitir la prestación del servicio contratado.
- Cumplir con obligaciones legales, contables, fiscales y regulatorias.
- Prevenir el fraude, validar la identidad y garantizar la seguridad de las transacciones.
- Realizar procesos de análisis de riesgo, monitoreo operativo y mejora del servicio.
- Comunicar información relacionada con la cuenta, el uso de la plataforma o aspectos contractuales.

CONFÍO PAGOS S.A.S. implementa medidas de seguridad administrativas, técnicas y jurídicas para proteger la información recolectada frente a accesos no autorizados, pérdida, alteración o uso indebido. No obstante, el usuario entiende que ningún sistema es completamente infalible y asume el riesgo residual asociado al uso de servicios digitales.

Cuando el usuario actúe como comercio electrónico o proveedor, se obliga a tratar los datos personales de los compradores de conformidad con la ley aplicable, garantizando la confidencialidad, seguridad y legalidad en el tratamiento. En ningún caso podrá transferir, comercializar o utilizar la información recibida a través de la plataforma para fines no autorizados.

El usuario podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición (ARCO) conforme a los procedimientos establecidos en la Política de Privacidad, o mediante solicitud dirigida al canal oficial de atención de **CONFÍO PAGOS S.A.S.**

La aceptación de estos Términos implica la autorización expresa del usuario para el tratamiento de sus datos personales en los términos aquí descritos y para su inclusión en las bases de datos administradas por **CONFÍO PAGOS S.A.S.**

10. POLÍTICA DE USO CORRECTO DE MARCAS Y COMUNICACIÓN DE CONFÍO PAGOS EN EL SITIO WEB DEL COMERCIO

El uso de la marca **Confío Pagos**, así como de cualquier logotipo, signo distintivo, nombre comercial, lema publicitario, interfaz gráfica o elemento de identidad corporativa asociado a la plataforma, deberá realizarse únicamente en los términos autorizados por **CONFÍO PAGOS S.A.S.**, y exclusivamente con fines de identificación del servicio como pasarela de pagos o sistema de garantía para ventas en línea.

El comercio electrónico o cliente que integre **Confío Pagos** en su sitio web deberá:

- Incluir de manera clara y visible el logotipo oficial de **Confío Pagos** en la sección de medios de pago y/o en el checkout.
- Indicar, cuando aplique, que el pago será gestionado a través de **Confío Pagos** bajo una modalidad de garantía de entrega.
- Abstenerse de alterar, rediseñar o reproducir de manera no autorizada cualquier contenido protegido por derechos de propiedad intelectual de **CONFÍO PAGOS S.A.S.**

Está prohibido:

- Utilizar la marca **Confío Pagos** en contextos que induzcan a error, engaño o confusión respecto al rol que cumple la plataforma.
- Realizar comunicaciones o campañas que sugieran falsamente que **Confío Pagos** participa en la producción, comercialización, selección o validación de los productos ofrecidos por el comercio.
- Asociar la marca a prácticas fraudulentas, ilegales o que afecten la reputación de la plataforma.

El comercio será responsable por cualquier uso no autorizado, tergiversado o engañoso de los signos distintivos de **Confío Pagos**, y deberá indemnizar a la sociedad por los daños que se deriven de dicha conducta, sin perjuicio de las demás acciones legales a que haya lugar.

CONFÍO PAGOS S.A.S. se reserva el derecho de solicitar la eliminación de cualquier contenido, imagen o mensaje que infrinja estas directrices, así como de suspender el acceso al servicio en caso de reincidencia o negativa injustificada.

11. SARLAFT Y PREVENCIÓN DE RIESGOS FINANCIEROS

CONFÍO PAGOS S.A.S. ha implementado un Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT), conforme a las disposiciones establecidas por la Superintendencia de Sociedades, la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF), y demás autoridades competentes en Colombia, y de acuerdo con las mejores prácticas internacionales en materia de prevención de riesgos financieros.

Como parte integral de dicho sistema, **Confío Pagos** aplica procedimientos de debida diligencia y conocimiento del cliente (KYC) a todos los usuarios que se registran y utilizan la plataforma, ya sean personas naturales o jurídicas, incluyendo comercios electrónicos, tiendas en línea, proveedores, operadores logísticos y demás participantes del ecosistema digital.

En virtud del cumplimiento normativo, **CONFÍO PAGOS S.A.S.** podrá requerir al usuario:

- Información de identificación personal o corporativa, tales como cédula de ciudadanía, RUT, certificado de existencia y representación legal, entre otros documentos válidos.
- Declaraciones sobre la actividad económica, procedencia lícita de los fondos, y datos de los beneficiarios finales.
- Información detallada sobre las operaciones efectuadas en la plataforma, incluyendo justificación de transacciones y trazabilidad de pagos recibidos o enviados.
- Actualización periódica de la información registrada en la cuenta.

El usuario declara, bajo la gravedad de juramento, que:

- Toda la información suministrada es veraz, completa y verificable.
- No se encuentra vinculado, directa ni indirectamente, a personas naturales o jurídicas incluidas en listas restrictivas o de sanciones nacionales o internacionales (como OFAC, ONU, UE, Lista Clinton u otras listas aplicables).
- No ha sido condenado ni vinculado formalmente a investigaciones por delitos fuente del lavado de activos, financiación del terrorismo o corrupción administrativa.

CONFÍO PAGOS S.A.S. se reserva el derecho de:

- Suspender, bloquear o cancelar cuentas que incumplan con los requisitos del SARLAFT o que generen alertas por comportamiento inusual, injustificado o sospechoso.
- Solicitar documentación adicional para aclarar o validar operaciones, como condición para continuar prestando el servicio.
- Reportar, de manera autónoma, hechos u operaciones a la UIAF u otras autoridades, cuando exista una sospecha razonable de lavado de activos o financiación del terrorismo.

El usuario se obliga a colaborar activamente con los procedimientos de debida diligencia, monitoreo y verificación que se adelanten en desarrollo del SARLAFT, reconociendo que su incumplimiento podrá dar lugar a la terminación inmediata del servicio, sin derecho a reclamación o indemnización alguna.

La aceptación de estos Términos implica el compromiso expreso e irrevocable del usuario de no utilizar la plataforma para actividades ilícitas y de cumplir plenamente con la normatividad vigente en materia de prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo.

12. RESPONSABILIDAD Y LIMITACIONES DE GARANTÍA

CONFÍO PAGOS S.A.S. presta un servicio tecnológico que permite la gestión de pagos en línea mediante una plataforma que actúa como garantía de entrega entre el comprador y el comercio electrónico. En ningún caso Confío Pagos interviene en la producción, comercialización, fabricación, selección, almacenamiento, despacho o distribución de los productos o servicios ofrecidos por los comercios.

La responsabilidad de **CONFÍO PAGOS S.A.S.** se limita exclusivamente a:

- Proveer la infraestructura tecnológica que permite el procesamiento seguro de pagos en línea.
- Administrar, bajo mandato, los fondos de los compradores hasta la verificación de la entrega del producto, conforme a las reglas de la plataforma.
- Ejecutar las instrucciones de pago conforme a lo pactado por las partes y en cumplimiento de los presentes Términos y Condiciones.

CONFÍO PAGOS S.A.S. no garantiza la calidad, idoneidad, cantidad, estado, funcionamiento, durabilidad ni conformidad de los productos o servicios adquiridos por los clientes finales. La garantía ofrecida por la plataforma se limita exclusivamente a la recepción del producto por parte del comprador, no a su aceptación a satisfacción.



En consecuencia, **CONFÍO PAGOS S.A.S.** no será responsable frente al comprador final por:

- La calidad o estado del producto.
- El cumplimiento de las expectativas comerciales del cliente.
- El contenido de la publicidad, fichas técnicas, descripción o presentación de los productos.

Asimismo, **CONFÍO PAGOS S.A.S.** no será responsable frente al comercio electrónico por:

- Reversiones, contracargos o bloqueos de fondos ordenados por entidades financieras o redes de procesamiento.
- Daños derivados de la cancelación de operaciones por causas atribuibles al comprador o a un tercero.
- Errores en la información ingresada por el usuario, incluyendo datos de destinatario, cuenta bancaria o monto.

Tanto el comprador como el comercio entienden y aceptan que:

- El servicio puede experimentar fallas técnicas, interrupciones o limitaciones de disponibilidad, derivadas de causas internas o externas a la plataforma.
- El uso de **Confío Pagos** se realiza “según disponibilidad” y “tal como está”, sin garantía expresa o implícita de continuidad, ni promesa de resultado alguno.
- Los sistemas informáticos, aunque cuentan con medidas de seguridad, no son infalibles y pueden verse comprometidos por ataques, errores de terceros o eventos fortuitos.

El usuario es el único responsable de:

- La veracidad y legalidad de la información registrada en la plataforma.
- La correcta implementación y uso del servicio en su operación comercial.
- El cumplimiento de sus obligaciones legales, contractuales y tributarias frente a terceros.

La aceptación de estos Términos implica que el usuario renuncia expresamente a reclamar cualquier tipo de indemnización que exceda el monto de la transacción objeto de controversia, salvo que se demuestre dolo o culpa grave por parte de **CONFÍO PAGOS S.A.S.**

13. INDEMNIZACIÓN

El usuario acepta y se obliga a indemnizar, defender y mantener indemne a **CONFÍO PAGOS S.A.S.**, sus representantes legales, administradores, empleados, contratistas y

afiliados, frente a cualquier reclamación, demanda, acción judicial o extrajudicial, sanción administrativa o responsabilidad de cualquier naturaleza que surja como consecuencia de:

- El uso indebido de la plataforma o el incumplimiento de estos Términos y Condiciones.
- La infracción de derechos de propiedad intelectual, derechos de terceros o disposiciones legales.
- La información falsa, errónea o incompleta suministrada en el proceso de registro, integración o durante el uso del servicio.
- El uso de la plataforma para actividades ilícitas, incluyendo, pero sin limitarse a, fraude, lavado de activos, financiación del terrorismo o captación masiva no autorizada.
- Las operaciones comerciales realizadas entre los usuarios de la plataforma y sus clientes finales, incluyendo reclamos por calidad, idoneidad, estado, entrega o funcionamiento de productos o servicios.
- El incumplimiento de obligaciones fiscales, laborales, aduaneras o contractuales por parte del usuario.

En tales casos, el usuario deberá asumir todos los costos, gastos, honorarios legales y demás erogaciones que se deriven de la defensa o gestión del caso por parte de **CONFÍO PAGOS S.A.S.**, así como las eventuales condenas o acuerdos transaccionales, sin que ello implique aceptación de responsabilidad por parte de la empresa.

CONFÍO PAGOS S.A.S. se reserva el derecho de iniciar las acciones legales correspondientes para obtener el reembolso de las sumas pagadas, y podrá, en su caso, ejercer el derecho de retención o compensación sobre los fondos disponibles en la cuenta del usuario hasta cubrir el valor de la obligación.

Esta obligación de indemnización subsistirá incluso después de la terminación del vínculo contractual, respecto de hechos u omisiones ocurridos durante su vigencia.

14. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y LEGISLACIÓN APLICABLE

Estos Términos y Condiciones se rigen por las leyes de la República de Colombia, sin perjuicio de que determinados aspectos relacionados con operaciones internacionales puedan estar sujetos a normas de otras jurisdicciones, cuando así lo disponga expresamente la ley aplicable o las condiciones particulares de la transacción.

Toda controversia, conflicto, reclamo o diferencia que surja con ocasión del acceso, uso o interpretación de la plataforma de **Confío Pagos**, o del cumplimiento, ejecución o terminación del vínculo jurídico entre el usuario y **CONFÍO PAGOS S.A.S.**, deberá agotarse en primera instancia mediante mecanismos alternativos de solución de conflictos, tales



como la conciliación o la mediación, ante un centro de conciliación autorizado por el Ministerio de Justicia y del Derecho o ante la Cámara de Comercio correspondiente.

Si no se logra una solución amigable dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la notificación del conflicto, cualquiera de las partes podrá acudir a la jurisdicción ordinaria colombiana, con competencia en el domicilio principal de **CONFÍO PAGOS S.A.S.**, salvo que por disposición legal o acuerdo expreso de las partes se establezca otro fuero aplicable.

El usuario acepta que, en todo caso, **Confío Pagos** podrá adoptar medidas preventivas, cautelares o de bloqueo de cuentas, operaciones o fondos, cuando exista una amenaza grave, inminente o demostrada de afectación a los derechos de otros usuarios, a la integridad de la plataforma, o a los principios de legalidad y confianza que rigen su operación.

El usuario renuncia expresamente a presentar reclamaciones judiciales sin haber agotado previamente los canales de resolución directa ofrecidos por **CONFÍO PAGOS S.A.S.**, así como a acudir a tribunales internacionales u organismos distintos a los previstos en la legislación colombiana, salvo en aquellos casos en que la ley lo permita expresamente.

15. MODIFICACIONES A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

CONFÍO PAGOS S.A.S. se reserva el derecho de modificar, actualizar, adicionar o eliminar, en cualquier momento, los presentes Términos y Condiciones, así como cualquier política complementaria aplicable al uso de la plataforma, con el fin de adaptarlos a cambios legislativos, regulatorios, operativos o estratégicos.

Toda modificación será publicada en el sitio web oficial o en la plataforma tecnológica de **Confío Pagos**, indicando la fecha de entrada en vigor. Adicionalmente, cuando las modificaciones sean sustanciales o puedan afectar directamente el uso del servicio, se notificará al usuario a través de los canales registrados, tales como correo electrónico o notificación dentro de la plataforma.

El uso continuado de los servicios después de la entrada en vigor de los nuevos términos constituirá una aceptación expresa e inequívoca por parte del usuario. Si el usuario no está de acuerdo con las modificaciones introducidas, deberá abstenerse de utilizar el servicio y solicitar la cancelación de su cuenta, conforme al procedimiento establecido en estos Términos.

Las versiones anteriores de los Términos estarán disponibles para consulta por medios razonables durante el tiempo que **CONFÍO PAGOS S.A.S.** considere necesario, sin perjuicio de su reemplazo por la versión vigente.



Ninguna modificación será aplicada con efecto retroactivo, salvo cuando responda al cumplimiento de una disposición legal o administrativa de obligatorio acatamiento.

16. NOTIFICACIONES Y CONTACTO

Toda notificación, comunicación, requerimiento o solicitud relacionada con el uso de la plataforma o con los presentes Términos y Condiciones deberá ser dirigida a **CONFÍO PAGOS S.A.S.** a través de los canales oficiales establecidos para tal fin.

Se considerarán **canales válidos de notificación:**

- El correo electrónico registrado por el usuario al momento de crear su cuenta.
- La plataforma tecnológica de **Confío Pagos**, mediante mensajes internos o notificaciones automáticas visibles desde el panel de usuario.
- El correo electrónico institucional de **Confío Pagos**: soporte@confiopagos.com o aquel que se indique oportunamente mediante modificación de estos Términos.
- El domicilio principal de la sociedad, ubicado en Carrera 65 # 5 - 92, Cali, Valle del Cauca, Colombia, para efectos de notificaciones judiciales o administrativas presenciales.

Se entenderá que una notificación fue recibida válidamente por el usuario:

- En el momento en que se confirme la entrega al correo electrónico registrado.
- Al momento de la visualización de la notificación dentro de la plataforma.
- A los dos (2) días hábiles siguientes al envío físico de una comunicación a la dirección física registrada por el usuario, en caso de ser aplicable.

Para consultas, soporte técnico, solicitudes de cancelación de cuenta o ejercicio de derechos relacionados con datos personales, el usuario podrá contactar al equipo de atención de **Confío Pagos** a través del centro de ayuda o mediante los canales habilitados en la plataforma.