

Términos y Condiciones de Uso

Plataforma Innova Paynet

INNOVA PARTNERS S.A.S.

NIT 901.450.093-3

Tabla de contenido

1. Objeto y aceptación	3
2. Definiciones	3
3. Descripción de los servicios.....	4
4. Naturaleza de los servicios	4
5. Registro y vinculación	4
6. Obligaciones del Usuario	5
7. Prevención de fraude, lavado de activos y financiación del terrorismo.....	5
8. Tarifas y condiciones económicas	5
9. Liquidación de operaciones	6
10. Contracargos, devoluciones y reversiones	6
11. Disponibilidad y continuidad del servicio.....	6
12. Propiedad intelectual	6
13. Confidencialidad	7
14. Protección de datos personales	7
15. Suspensión o terminación	7
16. Limitación de responsabilidad	8
17. Modificaciones	8
18. Ley aplicable y resolución de controversias	8
19. Canales de atención y contacto	8

1. Objeto y aceptación

Los presentes Términos y Condiciones (en adelante, los "Términos") regulan el acceso, registro y uso de la plataforma tecnológica y de los servicios de pagos ofrecidos por INNOVA PARTNERS S.A.S., sociedad legalmente constituida en Colombia e identificada con NIT 901.450.093-3, que opera comercialmente bajo la marca Innova Paynet (en adelante, "INNOVA"), así como los derechos y obligaciones que asumen las personas naturales o jurídicas que acceden, se registran o utilizan dichos servicios (en adelante, los "Usuarios").

El registro en la plataforma, la aceptación expresa de estos Términos a través de los mecanismos dispuestos para tal fin, o la simple utilización de cualquiera de los servicios de INNOVA, constituyen la aceptación libre, expresa e informada de este documento y de las demás políticas que lo complementan, en especial la Política de Tratamiento de Datos Personales de INNOVA. Quien no esté de acuerdo con alguna de las disposiciones aquí contenidas deberá abstenerse de registrarse y de utilizar los servicios.

2. Definiciones

Para efectos de estos Términos, los siguientes conceptos se entenderán conforme a las definiciones que se indican a continuación:

- ✓ **Usuario:** persona natural o jurídica que se registra o hace uso de la plataforma o de los servicios de INNOVA.
- ✓ **Comercio:** persona natural o jurídica vinculada a INNOVA para el recaudo, la dispersión o el procesamiento de pagos dentro de su actividad económica.
- ✓ **Plataforma:** el conjunto de desarrollos tecnológicos, interfaces, aplicativos y sistemas mediante los cuales INNOVA presta sus servicios.
- ✓ **PayIn:** servicio de recaudo y procesamiento de los pagos realizados por los clientes o usuarios finales de un Comercio a través de los medios de pago habilitados.
- ✓ **PayOut:** servicio de dispersión, giro o desembolso de recursos hacia las cuentas o beneficiarios indicados por el Comercio o el Usuario.
- ✓ **Conciliación:** proceso mediante el cual se contrastan y verifican las operaciones procesadas frente a los registros contables y transaccionales correspondientes.
- ✓ **Medio de pago:** instrumento habilitado por INNOVA o por terceros para el recaudo o el desembolso de recursos, tales como tarjetas, transferencias o billeteras digitales, entre otros.

3. Descripción de los servicios

INNOVA pone a disposición de sus Comercios y Usuarios una plataforma tecnológica de pagos alternativos que permite, entre otras funcionalidades:

- ✓ PayIn: recaudo y procesamiento de pagos a través de los medios habilitados.
- ✓ PayOut: dispersión de recursos hacia terceros o beneficiarios autorizados.
- ✓ Conciliación y reportería: herramientas de conciliación transaccional y generación de reportes e informes operativos.
- ✓ Otras funcionalidades que INNOVA incorpore a su ecosistema tecnológico, tales como cuentas virtuales, integraciones o validaciones antifraude.

La disponibilidad de cada servicio dependerá del proceso de vinculación, de las condiciones comerciales acordadas con el Comercio o Usuario y del cumplimiento de los requisitos legales y regulatorios aplicables.

4. Naturaleza de los servicios

INNOVA es una sociedad prestadora de servicios tecnológicos de pagos que actúa como pasarela de pagos, facilitando el procesamiento de instrucciones de pago entre sus Comercios, Usuarios y las entidades financieras y franquicias participantes del ecosistema de pagos.

En consecuencia, INNOVA no es un establecimiento bancario, una entidad financiera vigilada como tal, ni una entidad captadora o depositaria de recursos del público. Su actuación se limita a la prestación de servicios tecnológicos dentro de los límites de la legislación colombiana y de los acuerdos comerciales suscritos con sus Comercios y Usuarios.

5. Registro y vinculación

El acceso a los servicios está sujeto al proceso de vinculación definido por INNOVA, el cual podrá incluir la verificación de identidad, la validación de información corporativa o personal, la revisión documental y la aplicación de procedimientos de conocimiento del cliente (KYC), debida diligencia y gestión del riesgo.

INNOVA se reserva el derecho de aprobar, rechazar, suspender o cancelar cualquier solicitud de vinculación cuando, como resultado de sus procesos internos de análisis, identifique inconsistencias en la información suministrada, riesgos asociados al solicitante, incumplimiento de requisitos legales o regulatorios, o cualquier circunstancia que pueda comprometer la seguridad de la plataforma o del sistema de pagos.

6. Obligaciones del Usuario

El Usuario se obliga a:

- ✓ Suministrar información veraz, completa y actualizada durante toda la relación comercial con INNOVA.
- ✓ Custodiar sus credenciales de acceso y adoptar medidas razonables para evitar su uso indebido por parte de terceros.
- ✓ Utilizar la plataforma únicamente para actividades lícitas, absteniéndose de procesar operaciones que vulneren derechos de terceros o la normatividad vigente.
- ✓ Atender oportunamente los requerimientos de información que formule INNOVA para el desarrollo de la relación comercial y la gestión de riesgos.
- ✓ Cumplir con las obligaciones tributarias, comerciales y regulatorias que le sean propias en relación con las operaciones procesadas a través de la plataforma.

7. Prevención de fraude, lavado de activos y financiación del terrorismo

Con el propósito de preservar la seguridad de las operaciones y dar cumplimiento a la normativa aplicable, en particular a las disposiciones del Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo Integral de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (SAGRILAF), INNOVA implementa mecanismos de monitoreo transaccional, debida diligencia y gestión integral de riesgos.

En desarrollo de estas funciones, INNOVA podrá solicitar información adicional, realizar verificaciones complementarias, limitar determinadas operaciones o suspender temporalmente la prestación del servicio cuando existan indicios razonables de riesgo, sin que ello constituya un incumplimiento de sus obligaciones contractuales.

8. Tarifas y condiciones económicas

El uso de los servicios de INNOVA podrá generar el cobro de tarifas, comisiones, impuestos y demás cargos, cuyas condiciones económicas serán las pactadas en el contrato comercial, la propuesta económica o el documento equivalente suscrito con cada Comercio o Usuario.

Salvo pacto en contrario, los tributos legalmente aplicables serán asumidos por quien corresponda conforme a la legislación colombiana vigente. INNOVA podrá actualizar sus tarifas cuando las condiciones comerciales, regulatorias o de mercado así lo justifiquen, informando previamente al Comercio o Usuario cuando ello resulte aplicable.

9. Liquidación de operaciones

Los recursos derivados de las operaciones procesadas a través de la plataforma se liquidarán conforme a los cronogramas, ciclos operativos y condiciones comerciales acordadas con cada Comercio o Usuario.

El Usuario reconoce y acepta que INNOVA podrá efectuar las compensaciones, descuentos, retenciones o ajustes que resulten procedentes por concepto de comisiones, impuestos, contracargos, devoluciones, reversiones u obligaciones pendientes, cuya deducción haya sido autorizada contractualmente o permitida por la legislación vigente.

10. Contracargos, devoluciones y reversiones

Las operaciones procesadas mediante la plataforma podrán estar sujetas a procesos de contracargo, reversión, devolución o reclamación cuando así lo determine la entidad financiera participante, el adquirente, la franquicia correspondiente, el medio de pago utilizado o la autoridad competente.

En tales eventos, INNOVA podrá realizar los ajustes operativos y contables necesarios para atender dichos procedimientos, incluida la compensación o el descuento de los valores correspondientes, cuando ello resulte procedente conforme a la legislación aplicable y a los acuerdos comerciales celebrados con el Comercio o Usuario.

11. Disponibilidad y continuidad del servicio

INNOVA realizará esfuerzos razonables para mantener la disponibilidad, estabilidad y seguridad de su plataforma tecnológica. No obstante, el Usuario reconoce que, dada la naturaleza de los servicios tecnológicos y la participación de terceros dentro del ecosistema de pagos, podrán presentarse interrupciones temporales derivadas de mantenimientos programados, actualizaciones tecnológicas, fallas de proveedores, eventos de fuerza mayor o caso fortuito, incidentes de seguridad informática o decisiones adoptadas por autoridades competentes.

En consecuencia, INNOVA no garantiza la disponibilidad ininterrumpida de la plataforma, aunque procurará restablecer el servicio en el menor tiempo posible cuando se presenten este tipo de situaciones.

12. Propiedad intelectual

Todos los derechos de propiedad intelectual relacionados con la plataforma, el software, las interfaces, bases de datos, marcas —incluida "Innova Paynet"—, nombres comerciales, logotipos, diseños, documentación y demás contenidos utilizados por INNOVA son de su propiedad exclusiva o de sus respectivos titulares, quienes han autorizado su utilización.

El acceso a la plataforma no implica la cesión de ningún derecho de propiedad intelectual a favor del Usuario, quien únicamente contará con una autorización limitada, no exclusiva

e intransferible para utilizar los servicios conforme a estos Términos. Queda prohibida cualquier reproducción, modificación, distribución o utilización no autorizada de dichos contenidos.

13. Confidencialidad

La información técnica, comercial, financiera o de cualquier otra naturaleza que las partes intercambien con ocasión de la relación contractual tendrá carácter confidencial y no podrá ser divulgada a terceros sin autorización previa y escrita, salvo cuando su revelación sea requerida por una autoridad competente o resulte necesaria para el cumplimiento de obligaciones legales o contractuales.

Esta obligación de confidencialidad permanecerá vigente aun después de finalizada la relación comercial entre las partes.

14. Protección de datos personales

El tratamiento de los datos personales recolectados por INNOVA se realiza de conformidad con la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, el Decreto 886 de 2014 y demás normas que los modifiquen, adicionen o sustituyan, así como con la Política de Tratamiento de Datos Personales publicada por la compañía.

Al utilizar la plataforma, el Usuario declara conocer dicha política y autoriza el tratamiento de su información para las finalidades allí descritas, entre ellas la prestación de los servicios, el cumplimiento de obligaciones legales, la prevención del fraude y la gestión del riesgo.

15. Suspensión o terminación

INNOVA podrá suspender temporalmente o dar por terminado el acceso a la plataforma cuando se presente alguna de las siguientes situaciones:

- A.** Incumplimiento de estos Términos o de las políticas que los complementan.
- B.** Uso indebido de los servicios o de la plataforma.
- C.** Existencia de riesgos legales, operativos, reputacionales o de seguridad para INNOVA, sus Comercios, sus Usuarios o el sistema de pagos.
- D.** Requerimiento de una autoridad competente o exigencia derivada de la normativa aplicable.

La adopción de estas medidas tiene como finalidad proteger la integridad de la plataforma y de los recursos administrados, sin perjuicio de las acciones legales o contractuales a que haya lugar por los hechos que las motivaron.

16. Limitación de responsabilidad

INNOVA responderá únicamente por los perjuicios que le sean legalmente imputables como consecuencia de dolo o culpa comprobada en la prestación de sus servicios.

En ningún caso será responsable por fallas atribuibles a entidades financieras, redes de pago, proveedores tecnológicos, operadores de telecomunicaciones, autoridades públicas, eventos de fuerza mayor o caso fortuito, ni por errores, omisiones o información inexacta suministrada por el Usuario o por terceros ajenos a la compañía.

17. Modificaciones

INNOVA podrá modificar, actualizar o complementar los presentes Términos cuando resulte necesario por razones legales, regulatorias, comerciales, tecnológicas o de seguridad.

Las modificaciones serán publicadas a través de los canales oficiales de la compañía y entrarán en vigor desde la fecha indicada en la correspondiente publicación, salvo que la normativa aplicable disponga un procedimiento diferente.

18. Ley aplicable y resolución de controversias

Estos Términos se regirán e interpretarán de conformidad con las leyes de la República de Colombia.

Cualquier controversia derivada de su interpretación, ejecución o cumplimiento será sometida a la jurisdicción de las autoridades judiciales competentes de la República de Colombia, sin perjuicio de los mecanismos alternativos de solución de conflictos que las partes decidan utilizar cuando ello resulte procedente.

19. Canales de atención y contacto

Los Usuarios podrán presentar solicitudes, consultas, peticiones, quejas o reclamos relacionados con los servicios de INNOVA a través de los siguientes canales:

- ✓ Correo: maria.mejia@innovapaynet.com

INNOVA atenderá dichas comunicaciones dentro de los términos previstos en la legislación aplicable y conforme a sus procedimientos internos de atención al cliente.