



## BANCO DAVIVIENDA S.A.

# TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO ENTRE CUENTAS QR INTEROPERABLE - ANEXO

En el presente documento se establecen los términos y condiciones del servicio **Entre Cuentas** como una Tecnología de Acceso que el Banco Adquirente suministra a el COMERCIO, permitiéndole recibir el pago de sus ventas a través de un Código QR. (como tales términos se definen más adelante). Por lo tanto, el presente Anexo establece las condiciones, características, derechos, obligaciones y usos del servicio Entre Cuentas definidas por parte del Banco Davivienda S.A. (en adelante "Davivienda"), y forman parte integral del Reglamento de Afiliación al Sistema de Medios de Pago.

### 1. DEFINICIONES

- 1.1. Código QR** (*quick response code*): Es la imagen bidimensional de formato EMVCO que contiene información encriptada y se requiere para emitir una instrucción de débito de recursos a la cuenta de depósito registrada del pagador en favor del COMERCIO. Puede ser interoperable al permitir transferencias entre diferentes entidades.
- 1.2. Código QR de monto abierto:** Es el código QR entregado por Davivienda al COMERCIO y puesto a disposición de manera física o digital por el COMERCIO al Pagador. Para realizar la transacción, el pagador lee desde la App Davivienda el Código QR de Monto Abierto e ingresa la cantidad a pagar. Con un mismo código QR de monto abierto el COMERCIO podrá recibir transacciones por parte de uno o más Pagadores.
- 1.3. Cuenta Depósito:** Es la cuenta de ahorro o corriente vigente aperturada en Davivienda y cuyo titular es el COMERCIO, por medio de la cual son pagados o transferidos los dineros de los Pagadores a favor de los COMERCIOS registrados en el servicio Entre Cuentas de Redeban, por concepto de las ventas de productos y servicios comercializados por el COMERCIO. Davivienda podrá autorizar otros productos de depósito en cualquier momento, los cuales serán informados por los canales que señale el Banco.
- 1.4. Devolución:** Corresponde a la solicitud efectuada por un Pagador a un COMERCIO que tiene como objetivo requerir la devolución de los fondos correspondientes de una transacción de compra efectiva.
- 1.5. Directorio MultiAlias:** Es el repositorio central de información de propiedad de Redeban que contiene la información básica de los Pagadores y/o COMERCIOS en Entre Cuentas, y permite identificar al Pagador (originador) y al COMERCIO (receptor).
- 1.6. Entidades:** Son las personas jurídicas vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia que están vinculadas al servicio Entre Cuentas administrado y operado por Redeban en el Directorio MultiAlias.
- 1.7. Entre Cuentas:** Es el servicio de transferencias inmediatas de Redeban mediante el cual un COMERCIO puede recibir el pago de sus ventas a través del Código QR, como tecnología de acceso.
- 1.8. COMERCIO:** Son las personas naturales con negocio y las personas jurídicas que tienen una Cuenta de Depósito receptora de los recursos provenientes de la comercialización de sus productos y/o servicios.
- 1.9. MID** (*merchant ID*): Corresponde al número que identifica a cada COMERCIO en el servicio Entre Cuentas, también es conocido como código único.
- 1.10. Pagador:** Son las personas naturales que están vinculadas en el Directorio MultiAlias de Redeban y actúan como originadoras de una transacción, a través de productos de depósito de dinero electrónico, cuenta de ahorro de trámite simplificado, o cuenta de ahorro o corriente en alguna de las entidades.
- 1.11. Redeban:** Es Redeban S.A., identificada con Nit 830.070.527-1, sociedad dueña y responsable de administrar y operar el servicio Entre Cuentas.
- 1.12. Registro:** Es el proceso mediante el cual el COMERCIO será vinculado a la funcionalidad de Entre Cuentas, operada por Redeban, para la habilitación de la Tecnología de Acceso. El COMERCIO podrá solicitar su cancelación en cualquier momento en los términos mencionados en el Parágrafo Primero de la Sección 10 - Canales de Atención, de este Anexo.
- 1.13. Superposición:** Acción en la que se ubican dos o más Códigos QR interoperables de Redeban, físicos o digitales, con diferentes entidades en un mismo



COMERCIO. De acuerdo con las reglas del servicio Entre Cuentas, un COMERCIO no podrá generar más de un Código QR de Redeban con más de una entidad.

**1.14. Tarifa:** Es el valor que el COMERCIO debe pagar a Davivienda con ocasión del uso del servicio Entre Cuentas. Esta tarifa se cobra en el momento del abono de cada transacción que se reciba a través de Entre Cuentas. Las tarifas pueden ser consultadas por el COMERCIO en la Tabla de Tasas y Tarifas publicadas en [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com).

**1.15. Transacción:** Es cada orden de transferencia generada entre el Pagador y el COMERCIO, procesada, compensada y liquidada por Redeban a través del servicio Entre Cuentas con ocasión de la comercialización de productos y/o servicios ofrecidos por el COMERCIO.

## 2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

**2.1.** Davivienda realizará la vinculación y el registro del COMERCIO al servicio Entre Cuentas a través de Redeban quien será el encargado del proceso de asignación o marcación de los MID (Merchant ID) de venta presente y la respectiva notificación a Davivienda sobre el resultado del proceso.

**2.2.** Entre Cuentas está sujeto a límites y restricciones en cuanto a monto, periodicidad y número de transacciones, que podrán ser modificados por Davivienda o Redeban y que se publicarán en los canales que Davivienda establezca para tal fin.

**2.3.** El COMERCIO dispondrá de un Código QR de Monto Abierto para aceptar Transacciones.

**2.4.** A través del Call Center 601-606-9090 en Bogotá y 01-8000 113-653 desde cualquier lugar del país, y en las oficinas a nivel nacional, el COMERCIO podrá solicitar la devolución dentro de los 30 días calendario siguientes a la fecha de la transacción de compra efectiva para el servicio Entre Cuentas. Si el COMERCIO no solicita la devolución a través de estos canales dentro del tiempo señalado, se sujetará a lo establecido en el numeral 3.7. de la Sección 3 de este Anexo. En tal caso, no se devolverá al COMERCIO la tarifa cobrada. Al Pagador se le devolverá el valor causado por concepto del costo tributario del Gravamen a los Movimientos Financieros (GMF) al

momento de aplicar esta devolución. Davivienda podrá habilitar canales adicionales a través de los cuales el COMERCIO podría solicitar la devolución y los notificará a través de [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com) o por los medios que destine para tal fin.

## 3. OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DEL COMERCIO

El COMERCIO se obliga a:

**3.1.** No licenciar, vender, revender, relicenciar, asignar, distribuir, anunciar, explotar o sacar provecho comercial alguno del servicio Entre Cuentas, ni de los signos distintivos, ni de las herramientas o del servicio al que accede. Es deber del COMERCIO respetar y salvaguardar los derechos, propiedad, titularidad y cualquier otra prerrogativa existente del servicio, o de terceros licenciantes, sobre la propiedad intelectual e industrial de Entre Cuentas.

**3.2.** Utilizar el servicio Entre Cuentas para operaciones y actividades lícitas.

**3.3.** Suministrar toda la información necesaria para la ejecución del servicio Entre Cuentas.

**3.4.** Cumplir las condiciones y términos de uso de la cuenta de depósito definidos por Davivienda.

**3.5.** Realizar las devoluciones asociadas a la no conformidad de los productos o servicios que comercializa y a las derivadas de las reclamaciones presentadas por el desconocimiento de la compra. Igualmente, deberá responder al Pagador.

**3.6.** Aplicar las devoluciones de las transacciones cuando el Pagador así lo solicite en los términos de la ley aplicable, en especial el Decreto 587 de 2016 y las normas que los reemplacen, modifiquen, adicionen o sustituyan.

**3.7.** En el evento que el COMERCIO genere la devolución a través de los canales informados, deberá contar con la disponibilidad de los fondos para dichas devoluciones. En el evento que la devolución se solicite fuera de los tiempos habilitados para el servicio Entre Cuentas, será responsabilidad del COMERCIO realizar la devolución de manera directa al Pagador y fuera del servicio Entre Cuentas.

**3.8.** Davivienda no aplicará la devolución de la tarifa cobrada al COMERCIO por el uso del servicio Entre



Cuentas cuando el COMERCIO realice la devolución de la transacción fuera de los tiempos establecidos en el numeral 2.4. de la sección 2 de este Anexo.

- 3.9. Custodiar y proteger los códigos QR entregados por Davivienda, que hacen parte del servicio Entre Cuentas.
- 3.10. Tener exclusivamente un código QR de Entre Cuentas con las entidades habilitadas. Es decir, no podrá existir superposición.
- 3.11. Validar que el monto registrado por el Pagador al leer el código QR de monto abierto corresponda al valor de la transacción.
- 3.12. Dar aviso inmediato a Davivienda sobre la ocurrencia de cualquier evento o circunstancia que altere el normal desarrollo o ejecución del servicio Entre Cuentas.

#### 4. RESPONSABILIDADES

- 4.1. El COMERCIO acepta usar el servicio Entre Cuentas bajo su propia responsabilidad y riesgo. Así mismo, conoce y acepta que la calidad e idoneidad del servicio Entre Cuentas es responsabilidad exclusiva de Redeban. De esta manera, exonera a Davivienda de toda responsabilidad civil, penal, comercial, corporativa, administrativa o de cualquier otra naturaleza, por cualquier perjuicio directo o indirecto que se presente como consecuencia del uso del servicio Entre Cuentas.
- 4.2. El COMERCIO exonera a Davivienda de cualquier tipo de responsabilidad directa o indirecta para con terceros derivada de conductas realizadas por el COMERCIO con base en los servicios y/o productos suministrados por este.
- 4.3. El COMERCIO es responsable por el estado, calidad, idoneidad, entrega y obligaciones relacionados con los productos, bienes y/o servicios comercializados por el COMERCIO en los cuales sea utilizado el servicio Entre Cuentas para la ejecución de la transacción de compraventa, por lo que el COMERCIO se obliga a mantener indemne a Davivienda frente a cualquier reclamación por parte de Pagadores o terceros.
- 4.4. El COMERCIO es responsable de verificar el monto de las transacciones realizadas por el Pagador a través de código QR de monto abierto y de asumir las consecuencias en caso de recibir un monto diferente al pactado con su Pagador.

4.5. Davivienda no garantiza la disponibilidad y continuidad del servicio por tratarse de servicios prestados y ofrecidos directamente por Redeban, por lo tanto, no puede garantizar que el funcionamiento del servicio Entre Cuentas sea ininterrumpido o que no tendrá errores, falta de actualización en tiempo real o fallas derivadas de la falta de disponibilidad de las demás entidades o de Redeban en el momento en que se realice una transacción o registro en el Directorio MultiAlias.

4.6. En la medida que lo permitan las leyes vigentes, en particular las existentes en materia de protección al consumidor, Davivienda queda excluido de cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse en la falta de disponibilidad, accesibilidad o continuidad del funcionamiento del servicio Entre Cuentas ofrecido por Redeban.

4.7. El COMERCIO declara y reconoce que el uso del servicio Entre Cuentas no genera alguna relación laboral o de dependencia, asociación, *joint venture*, representación, mandato, agencia comercial, franquicia, cuentas en participación o algún tipo de vinculación entre el COMERCIO y Davivienda.

4.8. Davivienda hará todos los esfuerzos para evitar situaciones que afecten a las partes; sin embargo, no está obligada a responder por hechos u omisiones que se puedan presentar entre estas, tales como, pero sin limitarse a ellas, fraudes, suplantaciones o incumplimientos contractuales, y así lo reconoce el COMERCIO con la aceptación del presente Anexo.

4.9. Davivienda no se hace responsable por el manejo que el COMERCIO dé a sus códigos QR y posibles fraudes derivados por la falta de custodia que el COMERCIO deba realizar a estos.

4.10. Que el COMERCIO conoce y acepta que las bases de datos que comparte con Davivienda, para el uso de la tecnología de acceso de Entre Cuentas, contienen datos exclusivamente corporativos que en todo caso, cumplen con lo estipulado en la Ley 1581 de 2012, junto con su Decreto Reglamentario 886 de Mayo de 2014 y el Decreto 1377 de 2013 sobre Habeas Data y Protección de Datos, y demás normas que las reemplacen, modifiquen, adicionen o sustituyan.

Así las cosas, el COMERCIO garantiza que los datos corporativos que figuran en las bases de datos entregadas a DAVIVIENDA, cuentan con las autorizaciones respectivas de los Titulares en la forma prevista en las disposiciones legales vigentes.



## 5. A ORIZACIONES

El COMERCIO autoriza a Davivienda para bloquear, cancelar o revocar total o parcialmente el servicio Entre Cuentas o sus códigos QR en los siguientes eventos:

- 5.1. Cuando se presenten irregularidades de cualquier tipo en el uso del servicio Entre Cuentas.
- 5.2. Por el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones que le corresponden al COMERCIO en virtud del presente documento o la normatividad aplicable.
- 5.3. Cuando se utilice el servicio Entre Cuentas para fines distintos de aquellos para los cuales se tiene acceso.
- 5.4. Como medida de seguridad para Davivienda o para el mismo COMERCIO por irregularidades o circunstancias que impliquen tal hecho.
- 5.5. En caso de que Davivienda llegue a conocer que el COMERCIO está utilizando el servicio Entre Cuentas para promover la venta de productos y/o servicios ilícitos o prohibidos y/o restringidos en la normatividad vigente.
- 5.6. En caso de cancelación de la Cuenta de Depósito.
- 5.7. En caso de terminación del servicio Entre Cuentas.
- 5.8. En el evento que el COMERCIO no cumpla las instrucciones de seguridad informadas por Davivienda.
- 5.9. Cualquier otra circunstancia objetiva que amerite alguna de las limitaciones.

**PARÁGRAFO:** La decisión de terminación será informada previamente al COMERCIO mediante comunicación dirigida a la última dirección o correo electrónico registrada o cualquier otro medio idóneo que determine Davivienda para el efecto. En cualquiera de estos eventos, Davivienda estará facultada para cancelar de manera inmediata, o en el tiempo que estime conveniente, el servicio Entre Cuentas.

## 6. TARIFAS

Este servicio estará sujeto al cobro de una contraprestación (tarifa) por parte de Davivienda, que se causará cuando se realice una transacción efectiva a la Cuenta de Depósito.

Las tarifas podrán ser consultadas por el COMERCIO en la Tabla de Tasas y Tarifas publicadas en [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com).

**PARÁGRAFO:** Davivienda podrá incrementar las tarifas que cobra al COMERCIO, las cuales le dará a conocer con una antelación no inferior a 45 días calendario al día en que se efectúe el incremento, y por el canal que Davivienda determine o la normatividad vigente señale para el efecto. Si transcurrido este tiempo, el COMERCIO continúa utilizando el servicio Entre Cuentas, se entenderá que acepta las nuevas tarifas indicadas por Davivienda.

## 7. AUTORIZACIÓN DEL DÉBITO

El COMERCIO autoriza a Davivienda para debitar de su Cuenta de Depósito la tarifa por el servicio Entre Cuentas, de conformidad con las tarifas establecidas por Davivienda, las cuales se podrán consultar en la Tabla de Tasas y Tarifas publicada en [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com). El débito de esta tarifa se realizará en el momento en que la transacción se encuentre efectiva; lo anterior quiere decir que se acrediten fondos en la Cuenta de Depósito del COMERCIO por transferencias realizadas a través de un código QR generado por el COMERCIO mediante el servicio Entre Cuentas.

El COMERCIO acepta y autoriza a Davivienda para debitar el valor de cualquier venta asociada a una operación fraudulenta o efectuada en incumplimiento de este Anexo, sin previo aviso. Este débito se podrá realizar sobre cualquier cuenta activa que tenga asociada o no al COMERCIO.

## 8. CANALES DE ATENCIÓN

En el evento de presentar alguna inquietud relacionada con el servicio Entre Cuentas, como falta de disponibilidad, incoherencia en la información transaccional que requiera ajustes o medidas especiales, fallas en el código QR o reclamaciones derivadas de los procesos de devoluciones, Davivienda pondrá a disposición del COMERCIO los siguientes canales de atención: Call Center 601-606-9090 en Bogotá y 01-8000 113-653 desde cualquier lugar del país, sus oficinas a nivel nacional y demás canales que considere pertinente.

Davivienda se encargará de canalizar los requerimientos a que haya lugar con Redeban, si resultare necesario por la operatividad del servicio Entre Cuentas.

**PARÁGRAFO:** El COMERCIO podrá solicitar a Davivienda la cancelación del servicio Entre Cuentas de Redeban a través de los canales de atención mencionados.