

## 1. CONDICIONES GENERALES DE USO

El sitio web que usted está visitando es propiedad de **COJUNAL S.A.S.** (en adelante "**COLLECT PAY**") sociedad identificada con número de identificación tributaria (NIT) 800.055.683-9.

Al ingresar, navegar y usar la página web [www.collectpay.co](http://www.collectpay.co) (en adelante el "Sitio Web"), usted reconoce, de manera inequívoca, que se ha informado suficientemente sobre los términos y condiciones de uso de la misma.

Adicionalmente, al aceptar estos términos y condiciones, usted reconoce que:

- Acepta los términos y condiciones del uso del Sitio Web contenidos en el presente documento.
- Admite que cualquier otro acuerdo entre usted y **COLLECT PAY** relacionado específicamente con el Sitio Web y los servicios que se prestan a través del Sitio Web, queda enteramente revocado y sin efecto o validez.
- Admite conocer claramente el contenido de nuestra política de privacidad.
- Reconoce y declara que es mayor de edad y está en plena capacidad de aceptar y quedar sujeto a los términos y condiciones contenidos en este documento.

## 2. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

Los servicios que **COLLECT PAY** presta se refieren exclusivamente a servicios de recuperación de cartera a través de la modalidad de cobro persuasivo, así como consultas y reportes a centrales de riesgo, siguiendo los parámetros indicados y/o autorizados por usted, en su calidad de Cliente.

### A. Definiciones

Los siguientes términos tendrán el significado que se les asigna a continuación, donde quiera que figuren en este documento, a menos que el contexto indique expresamente lo contrario:

- **Sitio Web:** se refiere a la plataforma web ([www.collectpay.co](http://www.collectpay.co))
- **Cliente(s):** se refiere a usted, es decir, la persona natural o jurídica que está registrada en el Sitio Web y que adquiere los servicios de **COLLECT PAY**.
- **Cuenta:** se refiere al espacio virtual atribuido exclusivamente a cada Cliente en la página web ([www.collectpay.co](http://www.collectpay.co)), durante el registro y uso del Sitio Web.
- **Deudor(es):** se refiere al tercero que está obligado a **satisfacer** una cuenta por pagar u obligaciones adquiridas a favor del Cliente, en virtud de un vínculo contractual existente entre ambas partes.
- **Título Ejecutivo:** se refiere al documento que contiene una obligación clara, expresa y exigible que ha sido suscrita por el Cliente al Deudor, el cual debe ser subido por el Cliente al Sitio Web, con el fin que **COLLECTPAY** gestione el cobro persuasivo de la suma actualmente adeudada.

- **Servicio(s):** se refiere al servicio de recuperación de cartera que será prestado por **COLLECT PAY** a través de la modalidad de cobro persuasivo de los Títulos Ejecutivos en la República de Colombia.

## **B. Alcance del servicio**

**COLLECT PAY** es una plataforma tecnológica de autogestión, que presta el servicio de cobro persuasivo de Títulos Ejecutivos a Deudores, en nombre, por cuenta y representación de sus Clientes. Los Servicios solo serán aplicables a la gestión y ejecución de cobro de Títulos Ejecutivos, por vía jurídica o pre-jurídica, que se encuentren en mora y que hayan sido emitidos en virtud de relaciones estrictamente contractuales, empresariales y profesionales, entre otros servicios que presta la plataforma. En consecuencia, **COLLECT PAY** no prestará sus Servicios para gestionar el cobro de deudas que hayan sido generadas en razón de actividades privadas, familiares o domésticas. **COLLECT PAY** se reserva el derecho a no prestar el Servicio.

Las obligaciones derivadas de los Servicios son de medio y no de resultado y, en consecuencia, **COLLECT PAY** no garantiza el pago del Título Ejecutivo por parte del Deudor. No obstante, en aquellos casos en los que el Deudor no realice el pago al Cliente, **COLLECT PAY** no causará ni cobrará el valor del porcentaje aquí pactado, únicamente los gastos que ocasione la gestión. Si el Deudor realiza un pago parcial, **COLLECT PAY** le cobrará el porcentaje correspondiente a la altura de mora sobre el monto parcial recaudado, según cuadro adjunto en el numeral G “Costos del servicio”.

Los Títulos Ejecutivos que deberán ser subidos por los Clientes con el fin de que **COLLECT PAY** gestione el cobro persuasivo jurídico o pre-jurídico, o gestione cualquier otro tipo de servicio contratado, deberán cumplir con todos los requisitos que la ley exija, según la naturaleza del Título Ejecutivo.

## **C. Requisitos de acceso**

- **Registro de Cliente:** Para el acceso a los Servicios, es indispensable realizar el registro en el Sitio Web. Para ello, usted deberá proporcionar una serie de datos empresariales y personales, que se detallan a continuación.
- **Datos necesarios para el registro:** Usted deberá proporcionar la siguiente información:
  - *i.* Si se trata de una persona natural: nombre completo, apellidos, dirección, correo electrónico, número de identificación, número telefónico y contraseña para ingreso a su perfil.
  - *ii.* Si se trata de una persona jurídica: nombre de la razón social, número de identificación tributaria, dirección, números telefónicos, nombre completo y apellidos, correo electrónico, número de cédula de ciudadanía, o de extranjería del representante legal de la Compañía y contraseña para ingreso a su perfil. Adicionalmente, el creador de la cuenta, deberá proporcionar los datos personales solicitados a las personas naturales requeridas en el caso, que no tenga la calidad de representante legal.

En el evento en que el creador de la cuenta no sea el representante legal de la persona jurídica, este declara bajo gravedad de juramento que cuenta con autorización y que tiene todas las facultades para crear la cuenta y suministrar todos los datos solicitados por el Sitio Web.

## **D. Documentos que deberá proporcionar para activar el Servicio**

Para la activación de los Servicios, **COLLECT PAY** requerirá una copia de los siguientes documentos, los cuales deberán ser subidos por el Cliente al Sitio Web:

- Registro Único Tributario.
- Cédula de Ciudadanía / pasaporte, en caso de que el Cliente sea una persona natural.
- Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Cámara de Comercio del lugar en el que se encuentre registrada la persona jurídica, en caso de que el Cliente sea una persona jurídica.
- Certificación de la cuenta bancaria del Cliente en la que **COLLECT PAY** deberá girar los dineros recaudados a nombre del Cliente, en el caso que por cualquier circunstancia el Deudor pague directamente a **COLLECT PAY**. La certificación bancaria deberá contener como mínimo: el nombre y los datos del titular de la cuenta, el número de cuenta y el tipo de cuenta. **COLLECT PAY** no efectuará pagos a ningún tercero que no sea el Cliente.
- Del Título Ejecutivo que se pretende cobrar, deberá estar cargado en la plataforma, por cuanto no se haga, **COLLECT PAY** no podrá prestar el Servicio.

#### **E. Configuración de la gestión de cobro: Preferencias para la prestación del Servicio**

Para la prestación de los Servicios usted deberá configurar sus preferencias respecto de las siguientes actividades:

- **Herramientas:** Deberá escoger los medios de contacto que podrán ser utilizados para contactar al Deudor. En particular, usted podrá escoger entre las siguientes opciones: mensaje de texto, mensaje de voz o llamada telefónica, correo electrónico, WhatsApp o visita al domicilio. Tenga en cuenta que, según las opciones que elija, usted deberá proporcionar los datos personales del Deudor que sean necesarios para establecer el contacto a través de dicho medio.
- **Negociaciones:** **COLLECT PAY** pone a su disposición diversas opciones de negociación que favorecen la recuperación y éxito de cada segmento de los portafolios. En concreto, se ofrecen 3 tipos de negociaciones que se podrán parametrizar de acuerdo a sus posibilidades:
  - **i Descuento por cancelación total (opción 1):** Usted puede decidir dar un descuento porcentual % sobre el valor del saldo de la factura u otro título que garantice la obligación, de acuerdo al monto o cuantía total de la misma, y la franja de mora en la cual se encuentra.
  - **ii Descuento por cancelación total (opción 2):** Usted puede decidir dar un descuento porcentual % sobre el valor del saldo de la factura u otro título que garantice la obligación de acuerdo a la cantidad de cuotas acordadas para el pago y la franja de mora en la cual se encuentra.
  - **iii Pago a cuotas sin descuento (opción 3):** Usted puede decidir dar la opción de pago en cuotas de la deuda sin hacer ningún descuento sobre el saldo de la factura u otros títulos, que garanticen la obligación.
- **Informes y Alertas:** Con el fin de mantenerlo informado sobre el estado de la gestión del Servicio, usted puede configurar las siguientes alertas y reportes:
  - **i Alertas:** Usted puede escoger notificaciones mediante correo electrónico y/o mensajes de texto, donde se informen sobre los acuerdos de pago que se logren con los deudores y su respectiva fecha de compromiso.
  - **ii Informes:** Se publican o envían reportes de gestión totales del Servicio, ya sea a través de correos electrónicos y/o el mismo Sitio Web.

Tenga en cuenta que Usted puede solicitar a **COLLECT PAY** que envíe los reportes a otros individuos que requieran la información, proporcionando su correo electrónico en el Sitio Web. Una vez registrado dicho canal de contacto, **COLLECT PAY** enviará los reportes de manera automática a dichos terceros.

Tenga en cuenta que las preferencias que escoja para la gestión de cobro:

- son aplicables respecto de todos los Títulos Ejecutivos que suba el Sitio Web y respecto de todos los Deudores que registre en el Sitio Web.
- solo podrán ser modificadas una vez cada diez (10) días calendario, contados a partir del día en que usted escoja sus preferencias.

#### F. Término de gestión de cobro

**COLLECT PAY** realizará la gestión de cobro persuasivo de los Títulos Ejecutivos y demás documentos asignados y que presten merito por el término que usted determine, el cual no será mayor a doce (12) meses contados a partir del día en que usted subió el Título Ejecutivo al Sitio Web.

En caso de lograr un acuerdo de pago con el Deudor, **COLLECT PAY** realizará la gestión de cobro por un periodo de tiempo adicional, según lo que se haya acordado con el Deudor.

Tenga en cuenta que el término de gestión de cobro:

- Es aplicable respecto de todos los Títulos Ejecutivos y demás documentos que suba al Sitio Web y respecto de todos los Deudores que registre en el Sitio Web.
- Solo podrá ser modificado una vez cada diez (10) días calendario contados a partir del día en que usted escoja sus preferencias.

#### G. Costos del Servicio

El Servicio tendrá un costo que será cobrado por **COLLECT PAY** únicamente en el evento en que **COLLECT PAY** recupere parcial o totalmente la suma adeudada por el Deudor.

**COLLECT PAY** cobrará un porcentaje sobre el dinero efectivamente recuperado en función de la cantidad de días de mora de cada Título Ejecutivo, de acuerdo con la siguiente tabla:

Tipo de Mora	Rango de Mora	Tarifa
Tempranas	Menor de 30 días	3.5%
	De 30 a 60 días	7.0%
	De 60 a 90 días	10.0%
Pre-jurídicas	De 90 a 120 días	12.0%
	De 120 a 150 días	14.0%
	De 150 a 180 días	16.0%
Pre-castigos y castigos	De 180 a 210 días	18.0%
	De 210 a 360 días	20.0%
	Más de 360 días	25.0% más

El costo del Servicio de recuperación de cartera incluye todos los costos y gastos necesarios para su correcta prestación, excepto:

- El Impuesto al Valor Agregado (IVA) causado por la prestación de los Servicios.
- El Gravamen a los Movimientos Financieros (GMF) que se cause al girar al Cliente el dinero recuperado, deberá ser reembolsado por el Cliente, gastos de gestión, pólizas, notificaciones, y demás emolumentos que ocasione el cobro.

#### H. Forma de pago del precio del Servicio

**COLLECT PAY** emitirá una factura al Cliente por el valor del Servicio, la cual podrá ser pagada por el Cliente por medio de cualquiera de las siguientes opciones:

- **Débito automático:** El Cliente registrará una tarjeta de crédito o débito al momento del registro, de la cual **COLLECT PAY** debitará el valor causado por el servicio, de lo acordado por comisiones y gastos del Servicio aquí estipulados. IVA y reembolso de GMF, en todos los casos que el Deudor pague directamente al Cliente. En este caso, el Cliente garantiza que la tarjeta de crédito registrada es de su titularidad cuenta con cupo suficiente para debitar los pagos señalados.

El Cliente autoriza a **COLLECT PAY** para que el pago del precio de los Servicios, IVA y reembolso de GMF, se debite automáticamente de la tarjeta de crédito registrada, una vez **COLLECT PAY** cuente con los comprobantes del pago efectuado por el deudor. Así, en estos casos, **COLLECT PAY** está autorizado a debitar automáticamente el precio del Servicio, IVA y reembolso de GMF de la tarjeta de crédito registrada por el Cliente.

- **Por descuento:** En caso de que el Deudor pague directamente a **COLLECT PAY**, **COLLECT PAY** descontará del valor pagado por el Deudor la suma correspondiente al precio de sus Servicios, IVA y reembolso de GMF, y entregará a través de transferencia electrónica al Cliente.

El Cliente autoriza a **COLLECT PAY** para descontar el pago del valor causado por los Servicios, IVA y reembolso de GMF, se realice "por descuento" en todos aquellos casos que el Deudor pague a través de medios electrónicos (Tarjeta de Crédito, tarjeta débito o PSE). Así, en estos casos, **COLLECT PAY** está autorizado a descontar el costo del Servicio aquí acordado, IVA y reembolso de GMF del valor recaudado del Deudor, debiendo entregar lo que le corresponde al Cliente.

**COLLECT PAY** enviará la factura correspondiente a sus servicios a través de correo electrónico y/o por medio del Sitio Web.

### 3. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

Usted se obliga frente a **COLLECT PAY** a:

- (i) Actuar con diligencia y obrar de buena fe.
- (ii) Subir al Sitio Web los Título Ejecutivos, objeto de las obligaciones.
- (iii) Suministrar información cierta, veraz y precisa, así como a mantenerla actualizada, sobre:
  - a. Todos sus datos.
  - b. Todos los datos de la persona jurídica en nombre de la que está contratando los Servicios.
  - c. Todos los datos e información suficiente de sus Deudores.
  - d. Las sumas que le adeudan sus Deudores.
- (iv) Suministrar cualquier información adicional que **COLLECT PAY** requiera para prestar el Servicio.

- (v) Informar a **COLLECT PAY** sobre cualquier pago, parcial o total, que haga el Deudor del Título Ejecutivo, cuando el Deudor realice el pago directamente al Cliente.
- (vi) Entregar a **COLLECT PAY** el comprobante de pago de los Deudores, con el fin de que **COLLECT PAY** pueda expedir la factura por el Servicio prestado.
- (vii) Pagar a **COLLECT PAY** el precio del Servicio, el IVA y reembolsar el GMF.
- (viii) Informar a **COLLECT PAY** sobre cualquier cambio que pueda afectar la prestación del Servicio.
- (ix) Revisar permanentemente las alertas y mensajes que **COLLECT PAY** le envíe a través del perfil del Sitio Web.

#### 4. PROPIEDAD INTELECTUAL

Usted acepta y reconoce que toda la información contenida en el sitio web (“el contenido”), incluyendo pero no limitado al texto, los gráficos, el software, las marcas, los sonidos, las canciones, los modelos y logotipos, los diseños de producción, la interfaz visual, los lemas comerciales, las fotografías, las patentes y, en general, todo el contenido de esta página, son de propiedad de **COLLECT PAY**, o han sido debidamente autorizados por sus titulares para hacer uso de aquellos.

Usted se compromete a no utilizar el contenido para fines distintos a los establecidos en el presente documento. De igual manera, usted se compromete a no reproducir, distribuir, modificar, ceder, vender y/o explotar, de ningún modo, el contenido de los Servicios. La explotación ilícita o no autorizada del contenido o de cualquiera de sus partes, será sancionada por la ley con severas sanciones civiles y penales, y será objeto de todas las acciones judiciales que correspondan.

Si usted incumple la presente cláusula, **COLLECT PAY** podrá, sin concederle preaviso alguno, impedirle el acceso a los Servicios, de manera permanente o temporal. De igual manera, **COLLECT PAY** podrá iniciar las acciones legales (civiles, contractuales, penales, etc.) que sean procedentes.

#### 5. DECLARACIONES

Usted declara y garantiza a **COLLECT PAY** que las siguientes declaraciones y garantías son ciertas, completas y veraces al momento de la aceptación de este contrato y se mantendrán ciertas, completas y veraces durante la prestación de los Servicios:

- Que el Título Ejecutivo contiene una obligación clara, expresa y actualmente exigible al Deudor, en la cuantía que usted declara al momento de registrar la información necesaria para la prestación de los Servicios.
- Que usted cuenta con las autorizaciones necesarias por parte del Deudor para que **COLLECT PAY** pueda adelantar labores de cobro persuasivo.
- Que no le solicitará a **COLLECT PAY** el cobro persuasivo de obligaciones inexistentes, que no se encuentren vencidas o que ya hayan sido pagadas por el Deudor.
- Que no solicitará a **COLLECT PAY** el cobro de una obligación por una cuantía superior a la que realmente se le adeuda y que se encuentra debidamente soportada.

#### 6. PRIVACIDAD

## A. Tratamiento de su información personal

El uso de nuestros Servicios está sujeto a la política de privacidad de COLLECT PAY disponible en [www.collectpay.co](http://www.collectpay.co) la cual hace parte integral del presente documento.

Al aceptar estos términos y condiciones, usted reconoce que ha leído detenidamente nuestra política de privacidad y expresamente autoriza a **COLLECT PAY** a utilizar su información personal para todas las finalidades derivadas del Servicio, de conformidad con lo establecido en dicha política.

De igual manera, usted autoriza de manera expresa, concreta, suficiente, voluntaria e informada a **COLLECT PAY** o quien represente sus derechos u ostente en el futuro a cualquier título la calidad de acreedor, a: capturar, tratar, procesar, operar, verificar, usar, poner en circulación, consultar, reportar y eliminar datos negativos y solicitar toda la información que se refiere a su comportamiento crediticio, financiero, comercial y de servicios, referida al nacimiento, ejecución y extinción de obligaciones dinerarias, a su comportamiento e historial crediticio, incluida la información positiva y negativa de sus hábitos de pago y aquella que se refiera a la información personal necesaria para el estudio, análisis y eventual otorgamiento de un crédito o celebración de un contrato, para que dicha información sea concernida y reportada en cualquier central del riesgos o base de datos, tales como la CENTRAL DE INFORMACIÓN DE ENTIDADES FINANCIERAS DE COLOMBIA o quien represente sus derechos u opere dichas entidades. La permanencia de la información en las bases de datos será determinada por el ordenamiento jurídico aplicable, en especial por las normas legales y la jurisprudencia.

## B. Tratamiento de la información personal de Deudores

Para la utilización de nuestros Servicios, usted garantiza haber obtenido previamente las autorizaciones de los Deudores para el tratamiento de su información personal por parte de **COLLECT PAY**. En concreto, dichas autorizaciones deberán dar cumplimiento a lo establecido en la normatividad colombiana de protección de datos personales y deberán incluir la posibilidad de transmitir la información para realizar Servicios de recuperación de cartera a través de la modalidad de cobro persuasivo. Usted mantendrá indemne a **COLLECT PAY** ante cualquier litigio, conflicto, queja o proceso derivado del incumplimiento de las obligaciones descritas en este apartado.

## 7. RESPONSABILIDAD

Usted utiliza y navega en el Sitio Web bajo su propio riesgo. **COLLECT PAY** no se hace responsable por cualquier daño o perjuicio resultante de su simple acceso (entrada) o uso del Sitio Web. Ni **COLLECT PAY** ni sus compañías filiales o vinculadas asumen responsabilidad y no podrán ser acusadas por daños informáticos causados por virus, gusanos, troyanos o cualquier otro código malicioso que pudiese infectar su computadora u otro medio informático como consecuencia o por cuenta de su acceso, uso, o navegación en el Sitio Web o por bajar materiales, datos, textos, imágenes, videos o audios de la misma.

**COLLECT PAY** no se hace responsable por ningún daño, perjuicio o pérdida causada por fallas en el sistema, en el servidor o en internet. Usted no podrá imputar responsabilidad alguna ni exigir pago por lucro cesante, en virtud de perjuicios resultantes de dificultades técnicas o fallas en los sistemas o en Internet.

**COLLECT PAY** no garantiza el acceso y uso continuado o ininterrumpido de su sitio. El sistema puede eventualmente no estar disponible debido a dificultades técnicas o fallas en el acceso a internet.

## 8. INDEMNIDAD

Al aceptar estos términos y condiciones, usted reconoce que mantendrá indemne a **COLLECT PAY** por cualquier reclamación judicial o extrajudicial, reclamo, queja, investigación, demanda, acción de carácter administrativo, civil, penal, comercial o de cualquier naturaleza, derivada de la ejecución del presente contrato y fundamentada en la responsabilidad contractual o extracontractual originada de su parte y derivada de las leyes o de sus obligaciones bajo el presente contrato. Esta indemnización incluirá honorarios y gastos de los abogados debidamente soportados, incluyendo cualquier honorario y gasto asociado con la respectiva reclamación debidamente soportado.

## 9. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Toda diferencia o controversia que surja entre las partes en relación con la prestación del Servicio, que no pueda ser resuelta mediante arreglo directo entre ellas y que no supere cuarenta salarios mínimos mensuales legales vigentes (40 SMLMV) se someterá a Arbitraje Social y al Reglamento de Procedimiento de Arbitraje Mipymes y Arbitraje Social del Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá.

Toda otra diferencia o controversia derivada de la prestación del Servicio o que tenga relación con el mismo y que no pueda ser resuelta mediante arreglo directo entre ellas, se resolverá por un tribunal de arbitramento, de acuerdo con las siguientes reglas: (1) El tribunal estará integrado por un (1) árbitro designado de común acuerdo por las partes y, a falta de acuerdo, por el Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá, de la lista "A" de árbitros de dicho Centro; (2) El arbitraje se sujetará al Reglamento del Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá; (3) El término de duración del trámite arbitral será de un (1) año; (4) El fallo será en derecho.

## 10. MODIFICACIONES

**COLLECT PAY** se reserva el derecho de modificar en cualquier momento estos términos y condiciones. En todo caso, **COLLECT PAY** le notificará previamente sobre los cambios realizados.

## 11. VIGENCIA DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

Estos términos y condiciones estarán vigentes desde su publicación y se rigen por las leyes de Colombia.