

## TERMINOS Y CONDICIONES PACTE.COM.CO

**GRUPO PACTE S.A.S**, sociedad colombiana, identificada con NIT No. 900.822.957-5, en adelante “**PACTE**” es una empresa privada que otorga créditos con recursos propios por medio de su sitio web [www.pacte.com.co](http://www.pacte.com.co), en las modalidades de “libre inversión” “libranza” y para las empresas la modalidad de “microcrédito”, las cuales serán definidas mas adelante.

Los **USUARIOS** se comprometen a restituir incondicionalmente las sumas de dinero prestadas, incluyendo capital e intereses y costos de la operación de acuerdo con los términos y condiciones aquí descritos y los que sean acordados por las partes en los documentos contractuales relacionados con el crédito.

Si los **USUARIOS** tienen alguna inquietud sobre los términos y condiciones de uso o sobre nuestra política de tratamiento de datos personales, no dude en contactarnos a través de nuestro sitio web o al correo electrónico [servicioalcliente@pacte.com.co](mailto:servicioalcliente@pacte.com.co) , en días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm.

Al ingresar, revisar y usar este sitio web, usted se compromete a leer, informarse y cumplir los términos y condiciones de uso aquí dispuestos, así como a conocer la Política de Protección de Datos Personales disponible.

### SECCIÓN 1: GENERALIDADES

#### a) Definiciones:

**EJECUTIVO DE CUENTA:** Es la persona que se encarga de la gestión del crédito solicitado, es con quien el **USUARIO REGISTRADO** beneficiario de un crédito valida la información relacionada con nuevas solicitudes, estado de su crédito, fecha de pago, valor a pagar, solicita cambios de fechas de pago, refinanciación de crédito, entre otros.

**FORMULARIO DE SOLICITUD DE CRÉDITO:** Es un documento de uso interno diseñado para que los usuarios puedan solicitar un crédito. Este documento es completamente confidencial, y tiene por finalidad alimentar la base de datos de **PACTE** con el fin de conocer al usuario y brindarle un mejor servicio, además, por medio del formulario se darán a conocer las políticas de protección de datos personales que pueden ser consultadas por todos los usuarios en el siguiente correo: [servicioalcliente@pacte.com.co](mailto:servicioalcliente@pacte.com.co)

**PÁGINA WEB:** Hace referencia al sitio web [www.pacte.com.co](http://www.pacte.com.co) por medio del cual los **USUARIOS** solicitan los créditos.

**SIMULADOR DE CRÉDITO:** Herramienta habilitada por **GRUPO PACTE S.A.S** para ayudar a sus **USUARIOS** a calcular el valor total a pagar por el crédito que se desee solicitar, así mismo, los **USUARIOS** podrán verificar las cuotas que deben pagar de acuerdo al monto solicitado y al plazo escogido para el pago, igualmente discrimina los costos adicionales que debe asumir el **USUARIO**.

**USUARIO INTERESADO:** Son las personas que navegan en nuestra página web para conocer los servicios disponibles. Por el simple hecho de navegar en nuestra página, los

“**usuarios interesados**” aceptan y se comprometen a respetar los términos y condiciones generales aquí descritos.

**USUARIO REGISTRADO:** Es una persona natural o jurídica, que está interesada en los productos que se encuentran en la página web [www.pacte.com.co](http://www.pacte.com.co) y realiza el proceso de registro mediante el **FORMULARIO DE SOLICITUD DE CRÉDITO** dispuesto en la **APLICACIÓN**.

#### b) ¿Cómo funciona la página web de PACTE?

**PACTE** ofrece préstamos en línea por medio de su **PÁGINA WEB**. En esta página el **USUARIO INTERESADO**, deberá seguir un procedimiento para poder obtener la aprobación y el desembolso del crédito que requiere. El procedimiento de solicitud de crédito se realiza en primera medida de manera virtual. Sin embargo, aprobado el crédito, para obtener el desembolso del dinero en la cuenta bancaria el **USUARIO REGISTRADO**, debe haber hecho el envío de los documentos contractuales a **GRUPO PACTE S.A.S** y dichos documentos deben estar debidamente firmados y diligenciados conforme con las instrucciones brindadas por el personal de **GRUPO PACTE S.A.S**

#### c) ¿Qué requisitos debe cumplir un USUARIO INTERESADO para adquirir un crédito con PACTE?

**GRUPO PACTE S.A.S** advierte que toda persona que se quiera registrar como **USUARIO** y adquirir los préstamos en línea ofrecidos a través de la plataforma debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Tener al menos dieciocho (18) años de edad.
- Ser titular de la cuenta bancaria donde se realizará el desembolso
- Poseer un teléfono propio
- Contar con un correo electrónico propio

El **USUARIO** tiene la obligación y responsabilidad de acreditar que el titular de la cuenta bancaria registrada, corresponde con el solicitante del crédito, si no hay coincidencia entre estas dos personas, no habrá aprobación ni desembolso.

## SECCIÓN 2: ¿CÓMO SOLICITAR UN CRÉDITO EN PACTE?

### Paso 1: Simulador de Crédito

Para solicitar un crédito el **USUARIO INTERESADO** deberá utilizar el **SIMULADOR DE CRÉDITO** y ajustarlo en las condiciones que considere óptimas para el cumplimiento cabal de las obligaciones crediticias a adquirir en el evento de ser aprobada su solicitud. Así mismo, el **USUARIO** podrá seleccionar entre las siguientes modalidades:

- **Crédito de libre inversión:** para aquellas personas naturales que requieren una rápida aprobación y para la destinación que el **USUARIO** considere pertinente con el fin de satisfacer sus necesidades.

- **Libranza:** Para aquellos **USUARIOS** que son empleados y prefieren pagar a través de descuentos en su salario. **GRUPO PACTE S.A.S** se encuentra autorizado para ejercer esta actividad pues se encuentra registrado en el Registro Único Nacional de Entidades Operadoras de Libranza – RONEOL.
- **Microcrédito:** Para aquellas microempresas que necesitan capital y asesoría en relación a la actividad económica que desarrollen. Esta modalidad estará habilitada únicamente para empresas..

**GRUPO PACTE S.A.S** informa a los **USUARIOS INTERESADOS** que la primera solicitud de crédito para la modalidad de “Libre Inversión” estará sujeta a un tope máximo de \$300.000, una vez pagado el crédito solicitado el **USUARIO REGISTRADO** podrá acceder a la totalidad del cupo aprobado por **GRUPO PACTE S.A.S**.

**GRUPO PACTE S.A.S** se reserva el derecho a aumentar o disminuir en cualquier momento el cupo disponible a favor del **USUARIO**, lo cual dependerá de su capacidad de endeudamiento actual, historial de pago de los créditos adquiridos con **PACTE**, entre otras.

### **Paso 2: Formulario de solicitud de crédito**

Una vez, diligenciados los campos del **SIMULADOR DE CRÉDITO** y seleccionada la modalidad de crédito, el **USUARIO INTERESADO** podrá diligenciar el **FORMULARIO DE SOLICITUD DE CRÉDITO**, a través del cual aportará los datos necesarios para su identificación y los soportes que permitan corroborar su identidad y faciliten el análisis a realizar por parte del **EJECUTIVO DE CUENTA** de **GRUPO PACTE S.A.S**

### **¿Qué información contiene el formulario de solicitud de crédito?**

Los **USUARIOS INTERESADOS** en adquirir un crédito con **PACTE** deberán proporcionar en el formulario de solicitud la siguiente información:

- Información de identificación
- Información socioeconómica
- Información financiera (Extractos bancarios, Comprobante de Nómina según el tipo de crédito a solicitar)
- Certificación Laboral (Opcional para libre inversión, Obligatorio para Libranzas)
- Declaración de Renta (Si esta obligado a declarar)

**GRUPO PACTE S.A.S** se reserva el derecho de solicitar algún comprobante y/o dato adicional a efectos de corroborar los datos provistos a través del **FORMULARIO DE SOLICITUD DE CRÉDITO**.

Por otro lado, el **USUARIO** tiene la obligación y responsabilidad de aportar información veraz, precisa y verificable. Adicionalmente, debe acreditar la información brindada sobre la cuenta bancaria donde desea se realice el desembolso del dinero solicitado.

### **Paso 3: Validación y Aprobación/ Rechazo**

Luego de recibir la solicitud, **PACTE** verificará que la información ingresada sea válida, veraz y correcta, para ello:

- a) Llamará al **USUARIO REGISTRADO** para verificar los datos suministrados en el **FORMULARIO DE SOLICITUD DE CRÉDITO**.
- b) Llamará a las referencias suministradas por el **USUARIO REGISTRADO**
- c) Revisará su historial crediticio y su score financiero, para lo cual requerirá que el usuario haya diligenciado adecuadamente la autorización disponible en la **PÁGINA WEB**.

**GRUPO PACTE S.A.S** tiene la libertad de decidir a qué **USUARIOS INTERESADOS** brinda crédito. Como parte del chequeo de solvencia crediticia del **USUARIO**, **GRUPO PACTE S.A.S** puede, a su criterio, solicitar información o documentos adicionales, incluida una copia del documento de identidad presentado por el **USUARIO**. La entrega de información por parte del **USUARIO** es voluntaria, sin embargo, la negativa del **USUARIO** puede afectar la decisión de asignar el crédito.

Como resultado del estudio realizado por el **EJECUTIVO DE CUENTA** de **PACTE**, puede generar dos tipos de conceptos:

- a) Negativo, quiere decir que la solicitud de crédito ha sido negada, **PACTE** estará facultado para informar o no las razones por el cual el crédito ha sido negado.
- b) Positivo, quiere decir que la solicitud de crédito ha sido aprobada.

Una vez aprobado el crédito, se le informará al **USUARIO** las condiciones y el monto por el que ha sido aprobado el crédito, por lo tanto, es importante tener en cuenta **GRUPO PACTE S.A.S** se reserva el derecho a aprobar montos menores a los solicitados, lo que dependerá de la capacidad de endeudamiento del **USUARIO REGISTRADO** y de los criterios de **PACTE** para el otorgamiento de créditos. Tenga en cuenta que para realizar el estudio de aprobación de crédito se podrá realizar consulta de su comportamiento crediticio en las centrales de riesgo conforme con las condiciones de autorización de consulta y reporte contenidas en la Política de Protección de Datos Personales y demás documentos relacionados.

#### **Paso 4: Aceptación o Rechazo del crédito aprobado por PACTE**

De manera posterior a la notificación de aprobación del crédito, el monto aprobado y demás características, el **USUARIO REGISTRADO** puede o no aceptar el crédito puede tomar dos posturas:

- a) **No acepta las características del crédito aprobado:** si el **USUARIO REGISTRADO** toma esta decisión, se escalará el caso con ejecutivo y gerencia para un nuevo estudio, dando la opción a la modificación o no del crédito aprobado, en este último evento se enviará planilla de cierre solicitud del crédito vía correo electrónico. En el caso que se acceda a la modificación del crédito aprobado y el **USUARIO REGISTRADO** lo acepte se procederá al envío de los documentos contractuales por parte de **GRUPO PACTE S.A.S**.
- b) **Acepta el crédito:** se procederá al envío de los documentos contractuales por parte de **PACTE** al **USUARIO REGISTRADO**.

#### **Paso 5: Envío de documentos**

Una vez verificada la información suministrada en el **FORMULARIO DE SOLICITUD DE CRÉDITO**, validado, aprobado el crédito y aceptado por el **USUARIO REGISTRADO**, **PACTE** enviará, vía correo electrónico los siguientes documentos:

- Contrato de mutuo de acuerdo con la modalidad de crédito seleccionada.
- Formulario de autorización de tratamiento de datos personales.
- Autorización de descuentos y giros a favor de **GRUPO PACTE S.A.S** (Únicamente para la modalidad de libranza)
- Pagaré en blanco.
- Carta de Instrucciones del pagaré
- Declaración de origen de fondos

Los **USUARIOS REGISTRADOS** podrán firmar digitalmente los documentos siempre y cuando acepten el cobro del cargo por concepto de “Tecnología”. De lo contrario, deberán realizar el trámite de forma física acercándose a las oficinas de **GRUPO PACTE S.A.S** ubicadas en la Cra 13 número 19-94 Tunja, Boyacá.

En caso de encontrarse inconsistencias en los documentos, **PACTE** se reserva el derecho de firma y se avisará mediante correo electrónico las inconsistencias encontradas para que sean subsanadas en un periodo máximo de setenta y dos (72) horas, vencidas las cuales debe procederse con un nuevo trámite por parte del **USUARIO**.

Una vez firmada la documentación por las partes se procederá con el desembolso.

El **USUARIO REGISTRADO** tiene la obligación y responsabilidad de acreditar que el titular de la cuenta bancaria registrada, corresponde con el solicitante del crédito, si no hay coincidencia entre estas dos personas, no habrá aprobación ni desembolso.

#### **Para las libranzas ....**

Si el **USUARIO** solicita el crédito en modalidad de libranza se le enviará al empleador toda la información relacionada con el crédito adquirido por el **USUARIO** mediante correo electrónico, una vez se reciba la confirmación por parte de la empresa se procederá con el desembolso de las sumas solicitadas en la cuenta del **USUARIO**.

En caso que el empleador reporte alguna inconsistencia sobre la documentación del trabajador, **PACTE** se reserva el derecho de firma y se avisará mediante correo electrónico las inconsistencias encontradas para que sean subsanadas en un periodo máximo de setenta y dos (72) horas, vencidas las cuales debe procederse con un nuevo trámite por parte del **USUARIO**.

En el caso que el empleador niegue la existencia de un vínculo laboral con el **USUARIO** se tomará como una inconsistencia grave en la solicitud y **GRUPO PACTE S.A.S** se abstendrá de firmar y notificará al **USUARIO** respecto a la negativa del crédito solicitado.

#### **Paso 6: Desembolso del Crédito.**

Una vez diligenciada la totalidad de la documentación enviada, **PACTE** dispondrá de hasta 24 horas hábiles para realizar el desembolso del crédito en la cuenta bancaria que el **USUARIO** hubiere especificado previamente, siempre que el titular de la cuenta bancaria y

la persona que solicita el crédito coincidan, el área logística confirmará el desembolso por medio de un correo electrónico.

Este correo electrónico vendrá acompañado de los siguientes archivos:

- Información del crédito: fecha de Inicio, fecha de pago, gastos de cobranza, valor a pagar en cada cuota, descripción de cada rubro a pagar, fecha de finalización del crédito.
- Contrato de mutuo (Según la modalidad seleccionada)
- Autorización de descuentos firmada por las partes y aceptada por el empleador (Únicamente para libranzas)
- Pagaré en blanco
- Carta de instrucciones

En caso que el **USUARIO REGISTRADO** reporte una cuenta bancaria de la cual no es titular o si el desembolso no se realiza en el término establecido, el contrato se entenderá inexistente y no nacerán obligaciones de ningún tipo por parte de **GRUPO PACTE S.A.S.**

### **SECCIÓN 3: PAGO, EXTINCIÓN DE OBLIGACIONES Y MORA EN LOS PAGOS**

#### **a) Rubros cobrados por PACTE**

**Cargo por Tecnología:** **GRUPO PACTE S.A.S** ha desplegado una plataforma tecnológica que permite a los **USUARIOS** realizar sus solicitudes de préstamos de forma 100% digital y obtener una rápida aprobación. Dentro de los beneficios que incluye la adquisición de este cargo se encuentran:

- Pagaré Electrónico
- Servicio de soporte tecnológico, y asesoría especializada de nuestros Ejecutivos de Cuenta
- Seguimiento y Control de los créditos adquiridos en nuestro **SITIO WEB**.

Este cobro se realiza únicamente a los **USUARIOS** que tengan vigente un crédito y deseen contar con los beneficios anteriormente descritos. Este servicio tiene un costo de 1.266 COP diarios que serán cobrados hasta el momento en que finalice el crédito adquirido. Es decir, si el **USUARIO** selecciona un plazo de crédito a treinta (30) días pagará \$37.980 COP mas IVA.

Si el **USUARIO** no desea pagar este rubro, deberá realizar el trámite físicamente y presentar la documentación directamente en las oficinas de **GRUPO PACTE S.A.S** ubicadas en la Cra. 13 #19-94 Tunja, Boyacá.

**Cargo por “Servicio de Cupo Rotativo”:** Es un cargo administrativo generado por la creación y manutención de un Cupo asignado a favor de un **USUARIO** y para que este pueda ser utilizado en cualquier momento ya sea de forma total o parcial.

Esta cuota de manejo únicamente será objeto de cobro al momento de cualquier utilización del cupo de crédito otorgado por tu parte independientemente del monto solicitado y corresponde a un 2.5% del monto de crédito aprobado.

**Seguro:** Para asegurar el cumplimiento de la obligación adquirida por el **USUARIO**, es necesario que este adquiera una póliza de cumplimiento cuyo valor sea igual al del crédito y sus intereses. En el evento que el **USUARIO** no cumpla con el pago de la obligación, la aseguradora pagará a **PACTE** con el monto estipulado en la póliza.

El **USUARIO** puede elegir si adquiere esta póliza con las entidades que **PACTE** tenga convenio y en este caso asumir el cobro generado o presentar una póliza tomada por su cuenta con la entidad aseguradora de su preferencia. En este caso, el beneficiario que deberá aparecer en dicha póliza será **GRUPO PACTE S.A.S** y dicha póliza se someterá a nuestra validación y aprobación.

**Intereses Remuneratorios:** Son los intereses causados por un crédito de capital durante el plazo que se le ha otorgado al usuario para pagarlo. Actualmente **PACTE** cobra las siguientes tasas de interés remuneratoria:

- **Microcréditos:** 50.93% E.A
- **Créditos de Libre Inversión:** 24.89% E.A
- **Créditos de Libranza:** 23.14% E.A

En virtud de lo establecido en el decreto 1074 de 2015 **GRUPO PACTE S.A.S** verificará mensualmente que los intereses cobrados se encuentren dentro del límite máximo legal vigente para el cobro de intereses.

En el evento que la tasa de interés vigente este por encima del máximo legal se procederá con la correspondiente reducción, sin necesidad de requerimiento del **USUARIO**.

**Intereses Moratorios:** Los intereses moratorios sólo se causarán respecto del monto de las cuotas vencidas, de acuerdo con las condiciones estipuladas en el contrato de mutuo y serán cobrados a la tasa máxima legal permitida.

## **b) Pago del crédito adquirido**

### **Para el caso de los créditos de Libre Inversión y Microcréditos**

Realizada la entrega y/o desembolso del crédito por parte de **PACTE**, el siguiente paso es el pago del capital, los intereses remuneratorios y/o moratorios cuando ello diere lugar, junto con los demás conceptos acordados entre ellos y de ser procedente, los gastos de cobranza. En la **PÁGINA WEB** aparecerá la opción “paga aquí” la cual redirigirá al **USUARIO REGISTRADO** a la plataforma designada para el recaudo, donde se hará el procesamiento del medio de pago escogido por el **USUARIO REGISTRADO**.

Las actuaciones por fuera de la plataforma **PACTE** y que se encuentren en cabeza de terceros son responsabilidad única y exclusiva del **USUARIO REGISTRADO** y la plataforma de pagos que use para sus transacciones.

Adicionalmente, el **USUARIO REGISTRADO** podrá realizar pagos en los siguientes medios:

- Pago por consignación, transferencia física, electrónica, pagos pse o portal transaccional en el **Banco Davivienda** con la cuenta No. (176270116245) – Nit No. 900.822.957-5 – **GRUPO PACTE S.A.S**
- Pago por consignación, transferencia física, electrónica, pagos pse o portal transaccional en el **Banco Colpatria** con la cuenta No. (730-20027-05) – Nit No. 900.822.957-5 – **GRUPO PACTE S.A.S**
- Pago por consignación, transferencia física, electrónica, pagos pse o portal transaccional en **Bancolombia** con la cuenta No. (606-000007-75) – Nit No. 900.822.957-5 – **GRUPO PACTE S.A.S**
- Pago por consignación, transferencia física, electrónica, pagos pse o portal transaccional en **Banco de Bogotá** con la cuenta No. (616-8956-45) – Nit No. 900.822.957-5 – **GRUPO PACTE S.A.S**

Las transferencias realizadas se consideran realizadas una vez que la transferencia se vea reflejada en la cuenta bancaria de **GRUPO PACTE S.A.S**

Si **GRUPO PACTE S.A.S** encuentra que el pago realizado no es identificable, el pago no se considerará válido hasta que sea identificado y el **USUARIO** será responsable de todas las consecuencias del retraso en su pago.

Para notificar el pago ante el ejecutivo de cuenta, el **DEUDOR** podrá enviar soporte del pago realizado al correo [micredito@pacte.com.co](mailto:micredito@pacte.com.co) y deberá indicar: nombre, cédula y soporte del pago realizado.

### **Para el caso de los créditos de Libranza**

Realizada la entrega y/o desembolso del crédito por parte de **PACTE**, el siguiente paso es el pago del capital, los intereses remuneratorios y/o moratorios cuando ello diere lugar, junto con los demás conceptos acordados entre las partes, estos costos serán descontados mensualmente hasta cubrir el valor total del crédito.

Para realizar este procedimiento el **USUARIO** debe autorizar el débito automáticos periódicos sobre la cuenta de ahorros en la que el empleador consigna el pago a favor del **USUARIO**. Dicha autorización deberá realizarse de manera clara y expresa y no podrá ser revocada hasta tanto no se cancele la totalidad del crédito solicitado.

En el caso que no sea posible realizar el descuento correspondiente el **USUARIO REGISTRADO** autoriza a **GRUPO PACTE S.A.S** para tomar todas las medidas necesarias para normalizar la obligación por concepto de capital e interés y demás conceptos, adoptando medidas como la modificación del plazo inicialmente pactado, el aumento o la disminución del número de cuotas, entre otras. El descuento debe efectuarse hasta cancelar el total de la obligación contraída por el **USUARIO**

### **c) Abonos anticipados al crédito**

El **USUARIO REGISTRADO** podrá realizar abonos o el pago total del crédito en cualquier momento, el pago anticipado NO causa ningún tipo de sanción o penalidad hacia el



**USUARIO REGISTRADO.** Sin embargo, deberá realizar el pago del cargo por “Tecnología” hasta el mes en el que se encuentra vigente el crédito.

En caso de realizar un abono parcial este aplicará al capital adeudado por el **USUARIO REGISTRADO** y se reflejará en la disminución del valor a pagar en cada cuota o menor número de cuotas. Antes de realizar este abono, el **USUARIO REGISTRADO** debe comunicarse con el **EJECUTIVO DE CUENTA** de **PACTE** y especificar el abono a realizar y la opción que ha escogido. Posteriormente **PACTE** ajustará el monto de las cuotas o el número una vez se vea reflejado el abono.

#### **d) Mora en el pago**

En caso de no realizar el pago en la fecha acordada, se generará el siguiente proceso junto con los cobros derivados de cada paso:

- 1) Interés de mora:** Pasados cinco (5) días de mora, se cobrará la tasa moratoria máxima permitida en Colombia. Estos valores serán informados por su ejecutivo, también los podrá ver en los extractos enviados con cada pago realizado. En caso que el **USUARIO REGISTRADO** considere que no va a poder cumplir con el pago en la fecha acordada, deberá comunicarse con el sistema de Servicio al Cliente de **GRUPO PACTE S.A.S.** para intentar llegar a un acuerdo sobre la forma como se realizará el mismo, sin que por tal motivo **GRUPO PACTE S.A.S.** tenga la obligación de realizar modificación alguna al crédito o llegar a un acuerdo con el **USUARIO REGISTRADO**.
- 2) Gestión pre – jurídica:** En caso que el crédito tenga un retraso de sesenta (60) días, el crédito pasará a la gestión de cobro pre – jurídico en donde se generará la notificación de reporte a la central de riesgo Datacrédito. Una vez sea notificado del **USUARIO REGISTRADO**, contará con treinta (30) días para contactar a su ejecutivo de cuenta y llegar a un acuerdo de pago.
- 3) Cobranza:** En caso que el crédito tenga un retraso de noventa (90) días y el **USUARIO REGISTRADO** no se haya contactado con el ejecutivo de cuenta o no llegue a un acuerdo de pago, se le notificará la cesión del crédito a la casa de cobranzas que tenga convenio con **GRUPO PACTE S.A.S.** Como consecuencia, el **USUARIO REGISTRADO** deberá asumir un valor adicional correspondiente al 10% del monto total adeudado.
- 4) Instancia judicial:** Si el crédito presenta un retraso de ciento veinte (120) días, se iniciará proceso ejecutivo para realizar la recuperación del monto adeudado.

## **SECCIÓN 4: RESPONSABILIDADES Y USOS DE LA PLATAFORMA**

### **a) Responsabilidad de los USUARIOS**

- Es responsabilidad de los **USUARIOS** el uso adecuado de los datos suministrados por la plataforma. Una vez el usuario suministre información a la plataforma se entiende que se atiene íntegramente a las condiciones de uso expresadas en este documento.

- El **USUARIO REGISTRADO** será el único responsable frente al operador móvil o telefónico, de los cobros que este realice por las llamadas telefónicas que **GRUPO PACTE S.A.S** realice en el trámite de procesamiento del crédito y de seguimiento posterior al mismo una vez este sea otorgado
- Es responsabilidad única y exclusiva de los **USUARIOS REGISTRADOS** el mantener actualizada la información que suministran a la aplicación de tal forma que corresponda a la realidad, En todo caso el Usuario será el único responsable de las manifestaciones falsas o inexactas que realice y de los perjuicios que pudiera causar a **GRUPO PACTE S.A.S**
- Los **USUARIOS** responden de manera exclusiva sobre la utilización del servicio que en forma directa o indirecta se encuentren relacionados con actividades delictivas, o conductas y/o actividades ilícitas, o indebidas a juicio de **GRUPO PACTE S.A.S.**

#### b) Usos Indebidos

Se constituyen como violación de las condiciones de uso de los servicios prestados por **GRUPO PACTE S.A.S.** los siguientes eventos:

- La violación a los “Términos y Condiciones” aquí señalados.
- Fraude, intento de fraude o uso indebido o abusivo en el uso de la plataforma.
- Violación a los derechos de propiedad intelectual o industrial.
- Por indicios de la comisión de conductas penales usando como instrumento la **SITIO WEB** de **GRUPO PACTE S.A.S.**
- Intentar acceder sin autorización a los servicios de la plataforma **GRUPO PACTE S.A.S.** mediante la utilización de herramientas intrusivas (hacking), descifre de contraseñas, descubrimiento de vulnerabilidades o cualquier otro medio no permitido o ilegítimo.
- Cualquier intento de reproducción, traducción, modificación, adaptación, descompilación, desensamblaje y aplicación de ingeniería inversa total o parcial sobre la plataforma.
- El uso comercial de la plataforma sin el permiso de **GRUPO PACTE S.A.S.**
- Realizar publicidad de la plataforma sin el permiso expreso de **GRUPO PACTE S.A.S.**
- Uso de los créditos de una manera inconsistente con cualquiera y todas las leyes y regulaciones aplicables.
- La creación de identidades falsas o suplantación de la identidad de otros en la utilización de **GRUPO PACTE S.A.S.** o de cualquiera de los servicios vinculados al

mismo, incluyendo la utilización en su caso de contraseñas o claves de acceso de terceros o de cualquier otra forma.

Ante la comisión de un uso indebido **GRUPO PACTE S.A.S.** se reserva el derecho de tomar las acciones correspondientes y en los casos procedentes realizar investigación o comunicación a las autoridades.

#### **c) Obligaciones del USUARIO**

Son obligaciones del **USUARIO** las siguientes:

- Declarar bajo su responsabilidad que la información consignada es veraz y podrá ser confirmada por **GRUPO PACTE S.A.S.**, además se compromete a entregar a **GRUPO PACTE S.A.S.** los documentos y soportes requeridos para comprobar su situación financiera y actualizarlos una (1) vez al año o cuando sea requerido por **GRUPO PACTE S.A.S.**; y así mismo, declara que los bienes y fondos que entrega a **GRUPO PACTE S.A.S.** no provienen de ninguna actividad ilícita contemplada en el Código Penal Colombiano, Ley 599 de 2000 (Art. 323) o en cualquier norma legal que lo modifique o adicione.
- Notificar de inmediato a **GRUPO PACTE S.A.S.** de cualquier cambio en las circunstancias que cause demoras en el pago o que pueda deteriorar la situación financiera del **USUARIO** y cualquier cambio en la información proporcionada, incluidos los cambios en los ingresos mensuales, la dirección de residencia y dirección postal, lugar de trabajo, número de teléfono, procedimientos de ejecución contra el **USUARIO** o su cónyuge, sanciones impuestas al **USUARIO** o a su cónyuge en procedimientos administrativos o penales, procedimientos para incautar activos que son propiedad del **USUARIO** o de su cónyuge;
- Realizar el pago del capital más los intereses remuneratorios conforme a lo acordado en el presente contrato.
- Realizar el pago de los intereses moratorios cuando a ellos diere lugar conforme lo acordado en el presente contrato. Realizar el pago de los rubros adicionales aceptados por el **USUARIO** conforme a lo acordado en el presente contrato
- Asumir los gastos de cobranza jurídica cuando a ello diere lugar además de los costos asociados.
- Proporcionar los datos solicitados por **GRUPO PACTE S.A.S.** y mantenerlos actualizados mientras se encuentre vigente el presente contrato.
- Mantener las garantías vigentes en caso de constituirse durante la ejecución del presente contrato.

#### **d) Causales de Terminación de la Relación Comercial entre GRUPO PACTE S.A.S. y el USUARIO.**

Son causales de terminación del contrato entre **GRUPO PACTE S.A.S.** y el **USUARIO** las siguientes:

- La imposibilidad de la prestación de los servicios por parte del **GRUPO PACTE S.A.S.** por motivos de fuerza mayor o caso fortuito que impidan definitivamente la continuación en la prestación o cumplimiento de cualquiera de los compromisos y obligaciones adquiridas en los presentes términos y condiciones.
- El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones establecidas en los “términos y Condiciones” y los documentos que forman parte del mismo.
- El hecho que cualquiera de las partes y/o sus representantes legales sean objeto de investigaciones penales que a juicio de la otra **PARTE** comprometan seriamente el buen nombre de **LAS PARTES** o **PARTE**.
- Que cualquiera de **LAS PARTES** este o resulte inmersa en actividades de lavado de activos o financiación del terrorismo y/o tenga relaciones comerciales con empresas que lo hagan y se encuentren reportadas en las listas internacionales restrictivas llevadas por las entidades oficiales competentes.
- **GRUPO PACTE S.A.S.** puede terminar el Contrato por mora, la cual produce el derecho de proporcionar información a las centrales de riesgo sobre las obligaciones del **USUARIO**, además se ocasionará el cobro pre jurídico y él envió a cobro jurídico.

La configuración de cualquiera de las causales anteriores producirá la terminación del contrato, exigibilidad de los pagos pendientes previo envío de notificación escrita por **GRUPO PACTE S.A.S.** al correo de contacto vigente en los datos de registro a la plataforma.

## **SECCIÓN 5: RETRACTOS Y REVERSIONES**

### **a) Reversión de Pagos**

**GRUPO PACTE S.A.S** reversará los pagos de acuerdo a la solicitud que reciba de un **USUARIO** cuando haya sido:

- Sujeto de fraude, o
- La transacción corresponda a una operación no solicitada.

Para que proceda la reversión del pago, el **USUARIO** debe presentar una queja. Esta queja será presentada dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en la que se tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada, o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del producto que no corresponde a la compra.

En los casos de fraude o transacción no solicitada, la queja debe ser presentada ante **GRUPO PACTE S.A.S** y ante las entidades bancarias correspondientes e involucradas.

**GRUPO PACTE S.A.S** en conjunto con los demás participantes del proceso de pago, procederán a reversar la transacción. La queja debe ser presentada por el titular del medio de pago con el cual se realizó la transacción y debe ser enviada a **GRUPO PACTE S.A.S** dentro del término señalado en este título al correo electrónico: pqr@pacte.com.co.

### **b) Retracto**

**EL USUARIO** tiene derecho a retractarse de la operación comercial solicitado, teniendo en cuenta que los servicios no hayan comenzado a ejecutarse, es decir, antes del desembolso del crédito aprobado.

El término máximo para retractarse es antes del desembolso del crédito solicitado por el **USUARIO**.

**EL USUARIO** comunicará en el término señalado anteriormente a **GRUPO PACTE S.A.S** a la dirección electrónica de señalada en el título de **NOTIFICACIONES** de los presentes términos y condiciones, bajo las condiciones señaladas en el siguiente título **condiciones de retracto**.

### **Condiciones De Retracto**

En el evento en que el **USUARIO** haga uso de la facultad de retracto, se entenderá resuelta la solicitud del crédito y **GRUPO PACTE S.A.S** procederá a la terminación de la relación comercial entre **GRUPO PACTE S.A.S.** y **EL USUARIO**.

La intención de retracto debe manifestarse por el titular del medio de pago con el cual se registró la transacción enviando a la dirección electrónica de señalada en el título de **NOTIFICACIONES** la siguiente información: nombre completo del solicitante, e-mail registrado en la página: [www.pacte.com.co](http://www.pacte.com.co)

### **Excepciones al Derecho de Retracto**

Se exceptúan del derecho de retracto los servicios que no pueden ser devueltos una vez **GRUPO PACTE S.A.S** haya realizado el desembolso del dinero solicitado por el **USUARIO**, iniciando el servicio acordado entre las partes.

## **Sección 6: Disposiciones Varias**

### **a) Aceptación de los Términos y Condiciones.**

Los **USUARIOS** aceptan utilizar la plataforma **GRUPO PACTE S.A.S.** únicamente para fines legales. Al tener acceso o utilizar cualquier servicio de **GRUPO PACTE S.A.S.** los **USUARIOS** convienen y aceptan expresamente obligarse a todos los términos y condiciones establecidos en el presente documento y cumplir con los mismos.

### **b) Acceso y Uso de la Plataforma**

El acceso y uso de plataforma **GRUPO PACTE S.A.S.**, no otorga a ninguna clase de **USUARIO** la adquisición de gravámenes, derechos o propiedad, incluida la propiedad intelectual sobre los elementos de misma. Está prohibido a todos **LOS USUARIOS** copiar, modificar o crear servicios derivados de la página, sus servicios, así como la reproducción, traducción, modificación, adaptación, descompilación, desensamblaje y aplicación de ingeniería inversa total o parcial sobre los servicios, durante la vigencia de la relación comercial y legal ni después de su terminación por cualquier causa.

### c) Marcas Comerciales

Las marcas o nombres comerciales que distinguen a **PACTE**, sus unidades de negocio, le pertenecen a **GRUPO PACTE S.A.S.** conforme a las normas vigentes.

Todas las marcas comerciales, marcas de servicio, nombres comerciales, logotipos u otras palabras o símbolos identificatorios de los productos, servicios o unidades de negocio de **PACTE** son y continuarán siendo propiedad exclusiva de **GRUPO PACTE S.A.S.** En tal virtud, no podrán ser utilizadas para fines privados o comerciales, ni copiados y/o divulgados por ningún medio por el **USUARIO** o por un tercero sin la previa y expresa autorización de **GRUPO PACTE S.A.S.**

De otro lado, **LOS USUARIOS** no adquieren por su condición, ningún derecho sobre las marcas.

### d) Intentos de Fraude

**LOS USUARIOS** quedan advertidos que cualquier intento de fraude para el uso de la plataforma y en todo lo relacionado o que pueda relacionarse con la comisión de delitos, podrá ser reportado a las autoridades competentes y prohibirse el ingreso, independientemente de la reclamación por los daños y perjuicios causados.

### e) Enlaces a Sitios Web de Terceros

**GRUPO PACTE S.A.S.** redirecciona a sus **USUARIOS** a la pasarela de pagos **DAVIVIENDA EPAYCO** para que puedan realizar los pagos de las sumas entregadas por **GRUPO PACTE S.A.S.** Se advierte que **GRUPO PACTE S.A.S.** no tiene control sobre dicho sitio web y por tanto no se hacen responsable de la disponibilidad de tal sitio ni se responsabiliza por fallas en su servicio. Al ingresar al sitio web del tercero, los **USUARIOS** se someten sus términos y condiciones.

**GRUPO PACTE S.A.S.** no realiza ninguna actividad que implique intermediación para la entrega de datos financieros o datos necesarios para la realización de pagos. Los datos serán entregados directamente por quien realiza la transacción a la pasarela de pago "EPAYCO" y a los bancos que manejan las cuentas y/o depósitos bancarios.

### f) Fallas En Los Sistemas

**GRUPO PACTE S.A.S.** no se responsabiliza por cualquier daño, perjuicio o pérdida de **LOS USUARIOS** causada por fallas en el sistema, en el servidor o en Internet. **GRUPO PACTE S.A.S.** tampoco será responsable por cualquier virus que pudiera infectar el dispositivo del usuario como consecuencia del acceso, uso o examen de su aplicación o a raíz de cualquier transferencia de datos, archivos, imágenes, textos, o audio contenidos en el mismo. **LOS USUARIOS** no podrán imputarle responsabilidad alguna ni exigir pago por lucro cesante, en virtud de perjuicios resultantes de dificultades técnicas o fallas en los sistemas o en Internet. **GRUPO PACTE S.A.S.** no garantiza el acceso y uso continuado o ininterrumpido de su aplicación. El sistema puede eventualmente no estar disponible debido a dificultades

técnicas o fallas de Internet, o por cualquier otra circunstancia ajena a **GRUPO PACTE S.A.S** en tales casos se procurará restablecerlo con la mayor celeridad posible sin que por ello pueda imputársele ningún tipo de responsabilidad.

#### **g) Política de Protección y Tratamiento de Datos Personales**

Toda la información proporcionada por **LOS USUARIOS** y recopilada mediante el **FORMULARIO DE SOLICITUD DE CRÉDITO**, se rige por las normas establecidas en la Política de Protección de Datos Personales de **GRUPO PACTE S.A.S.** que se puede consultar en [www.pacte.com.co](http://www.pacte.com.co)

Todo **FORMULARIO DE SOLICITUD** que sea utilizado para la recolección de datos personales, contendrá un **AVISO DE PRIVACIDAD** en el que se indicará al usuario la ubicación de la Política de Protección de Datos Personales y **EL USUARIO** siempre tendrá la opción de aceptar o no la recolección de sus datos y el tratamiento de los mismos conforme a la política, sin embargo, para la adquisición del crédito que requieran de registro de **USUARIO** mediante **FORMULARIO DE SOLICITUD**, se debe tener la condición de **USUARIO**, es decir, se deben haber aceptado los presentes términos y condiciones y las políticas de protección de datos personales.

Como **USUARIO**, usted se compromete a proporcionar información real, precisa, actualizada y completa sobre usted mismo, o si utiliza los servicios en nombre de una persona jurídica, sobre la entidad, cuando lo solicite el formulario de inscripción y se compromete a mantener y actualizar de forma oportuna los datos de inscripción de forma que siempre sean veraces, precisos, actualizados y completos.

#### **h) Reportes a Las Centrales de Riesgo**

El servicio ofrecido por **GRUPO PACTE S.A.S** tiene costos asociados y puede afectar su historia crediticia. El atraso en el pago genera intereses de mora, gastos de cobranza & penalizaciones y reporte en las centrales de riesgo. Se rige por las normas establecidas en la Política de Protección de Datos Personales de **GRUPO PACTE S.A.S.** que se puede consultar en [www.pacte.com.co](http://www.pacte.com.co)

#### **i) Derechos de Autor**

De conformidad con las disposiciones legales vigentes (Ley 23 de 1982 y Decisión 351 del Acuerdo de Cartagena y demás que puedan considerarse complementarias o aplicables) la información técnica, mapas, métodos, diseños, estudios, análisis, informes, códigos, documentos, aplicaciones, software, algoritmos, marcas, enseñas, nombres comerciales, fotografías, redacciones, contenidos de cada uno de los documentos e información presentados en **EL SITIO WEB** y en general, materiales relacionados con derechos de autor, son protegidos por las normas sobre derechos de autor, según las cuales, salvo licencia o autorización expresa de su titular **GRUPO PACTE S.A.S.**, no pueden ser reproducidas en ninguna modalidad incluso audiovisual; transformadas, transliteradas, adaptadas, divulgadas, comunicadas públicamente mediante la ejecución, interpretación, radiodifusión, televisión, vídeo, redes globales de comunicación, distribuidas y, en general, explotadas por cualquier medio conocido o por conocer en el territorio colombiano y en el

exterior, so pena de ser responsable civil y penalmente de infracción de derechos patrimoniales y/o morales de autor. **LOS USUARIOS** no adquieren por su condición, ningún derecho sobre las obras protegidas.

#### **j) Modificaciones a Los Términos y Condiciones**

**GRUPO PACTE S.A.S.** se reserva el derecho de modificar los presentes Términos y Condiciones en cualquier momento, dichos Términos y Condiciones serán efectivos una vez sean publicados y es responsabilidad exclusiva del **USUARIO** consultarla cuando vaya a ser utilizada la aplicación.

#### **k) Ley Aplicable y Jurisdicción**

Todo lo relacionado con el cumplimiento y aplicación de los presentes términos y condiciones, se sujetará a las normas legales civiles y comerciales de la República de Colombia, en especial lo establecido en Estatuto del Consumidor Ley 1480 de 2011, y demás normas que lo modifiquen o adicione.

En caso de surgir controversias por concepto de la ejecución, prestación o terminación del contrato, los **USUARIOS** podrán acudir directamente ante la justicia ordinaria de la República de Colombia para dirimir el conflicto o ante las autoridades competentes, entendiéndose Superintendencia de Industria y Comercio o quién haga sus veces.

#### **l) Domicilio**

Para todos los efectos legales, el domicilio para la aplicación de los presentes términos y condiciones será la ciudad de Tunja, Boyacá, Colombia.

#### **m) Notificaciones**

Los **USUARIOS** recibirán notificaciones por correo electrónico o por correo postal ordinario en la dirección que figure en los registros de **GRUPO PACTE S.A.S**

**GRUPO PACTE S.A.S** recibirá notificaciones en la Cra 13 número 19-94 Tunja, Boyacá y al correo electrónico [servicioalcliente@pacte.com.co](mailto:servicioalcliente@pacte.com.co)