



Reglamento de Uso de Canal App Nequi

Al presionar "Aceptar", declaras que has leído, conoces y aceptas el presente Reglamento, en donde te contamos las condiciones de uso de la aplicación móvil Nequi (en adelante la "App") la cual es de propiedad exclusiva de Nequi, línea de negocio de Bancolombia S.A. (podremos referirnos a Bancolombia S.A. como "Nequi").

La App es el canal que habilitamos para que te comuniques directamente con nosotros, puedas conocer, solicitar, contratar y aceptar contratos y documentos relacionados con nuestros productos y servicios y los de terceros Aliados. En este último caso, la App actúa como un portal de contacto, de conformidad con lo señalado en el artículo 53 de la Ley 1480 de 2011.

1. ¿CUÁLES SON LOS REQUISITOS PARA ACCEDER A LA APP NEQUI?

Para acceder a la App, deberás vincularte como cliente de Nequi y aceptar el presente Reglamento. Así mismo deberás ingresar utilizando la clave o número de identificación personal, y/o cualquier otro mecanismo de seguridad adicional que implementemos tales como firma electrónica, token, soft-token, autenticación mediante notificación push y/o datos biométricos, como la huella o el rostro, entre otros (en adelante los "Mecanismos de Autenticación"). De acuerdo, con esto:

- Tienes que mantener en absoluta reserva dicha clave secreta, a fin de que nadie más que tú tenga acceso a ella.
- No podrás ceder ni hacerte sustituir por terceros en el ejercicio de los derechos y compromisos que tienes en el uso de la App, en virtud de este reglamento.
- Para ciertas operaciones y/o transacciones podremos exigirte medidas de seguridad adicionales, tales como una segunda clave, segundo usuario, preguntas de seguridad, etc., las cuales se entenderán como parte de tu clave y/o firma electrónica, como mecanismo de identificación y manifestación del consentimiento.
- Aceptas y eres responsable de las transacciones que se realicen con los Mecanismos de Autenticación, por esto debes validar siempre la información de las operaciones y transacciones antes de ejecutarlas, para evitar cualquier error, salvo que exista responsabilidad de nuestra parte.
- Debes contar con un equipo y los medios de comunicación necesarios para acceder y utilizar la App, los cuales debes adquirir y mantener a tu propio costo y gasto. Encuentra nuestras recomendaciones sobre estos, en nuestro sitio web www.nequi.com. Ten en cuenta que no somos responsables de la disponibilidad ni la confiabilidad de tu equipo o de los medios de comunicación que utilices.

2. ¿CUÁLES OPERACIONES Y TRANSACCIONES PUEDES REALIZAR EN LA APP NEQUI?

Siempre y cuando te encuentres habilitado para ello, a través de la App, podrás recibir información transaccional y de productos y servicios, acceder a promociones y beneficios propios de Nequi o de terceros Aliados y realizar operaciones y transacciones tales como solicitudes y gestión de productos o servicios, aceptar contratos, reglamentos, términos y condiciones; consultar tu disponible y movimientos de tu depósito de bajo monto o cuenta de ahorros Nequi (en adelante "Tu Nequi"), solicitar y administrar tu Tarjeta Nequi, registrar tus datos personales como llaves de tu depósito o cuenta Nequi para recibir transferencias interbancarias, realizar envíos o pagos a clientes Nequi



nequi.com.co



o de otras entidades financieras a través de diferentes sistemas, tales como los sistemas de pagos de bajo valor inmediatos; recibir giros y transferencias internacionales, solicitar y acceder a créditos, actualizar tu información personal o realizar gestiones de seguridad, acceder a productos y servicios de terceros Aliados; y en general podrás realizar operaciones, transacciones, solicitudes de productos y/o servicios que te habilitemos en la App Nequi; todo lo anterior, previo cumplimiento de los requisitos que se informen en la App y/o en el sitio web www.nequi.com. Así mismo, podrás encontrar mecanismos para personalizar algunas operaciones habilitadas, dentro de los límites, términos y condiciones que informaremos previamente. Eres responsable si, como resultado de esta personalización, no es posible efectuar algunas operaciones y/o transacciones.

Dichas operaciones y/o transacciones se regularán por los reglamentos o condiciones de utilización del respectivo producto o servicio, los convenios particulares celebrados con Nequi o con nuestros Aliados, por el presente Reglamento, o en su defecto, por las normas que les sean aplicables y la costumbre bancaria o mercantil.

3. ¿CUÁNTO CUESTA USAR NEQUI, CUALES SON LAS TARIFAS Y COSTOS POR LOS SERVICIOS?

Podremos cobrarte las tarifas y/o comisiones por la utilización de la App, así como por los productos y servicios habilitados. Estas tarifas y/o comisiones las podrás conocer previamente al acceso del producto o servicio y a través de nuestro sitio web www.nequi.com.

Por lo anterior, con la aceptación de estos términos y condiciones nos estás autorizando para debitar la tarifa y/o comisión de cualquier depósito o cuenta que tengas en Nequi/Bancolombia S.A.

4. ¿CUÁLES SON TUS DERECHOS Y OBLIGACIONES?

4.1. Tienes derecho a:

- Recibir información clara, veraz y oportuna sobre los productos y servicios que puedes acceder a través de la App y de las operaciones y transacciones.
- Acceder a productos y servicios seguros y de calidad de acuerdo con lo que aquí te contamos y en los términos y condiciones, reglamentos o contratos de los productos y servicios y conforme la ley.
- A través de nuestro chat de la App, podrás interactuar con nosotros y realizar consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos.
- Cancelar tu depósito o cuenta Nequi o aquellos productos y servicios que te ofrezcamos en la App, siempre que se cumplan las condiciones razonables que se soliciten para el efecto, según se encuentra informado en nuestro sitio web www.nequi.com.
- Los demás derechos que se establezcan de manera particular en los términos y condiciones, reglamentos o contratos de los productos y servicios.

4.2. Tus obligaciones:

- No permitas que terceros usen la App Nequi y accedan a ésta con los Mecanismos de Autenticación.



nequi.com.co



- Debes asumir las consecuencias, responsabilidades y los perjuicios, daños e inconvenientes que, tanto a ti mismo como a terceros, se causen por el uso inadecuado de tu dispositivo, los Mecanismos de Autenticación y el incumplimiento de las obligaciones que se pactan en este Reglamento, salvo por causas imputables a Nequi.
- Seguir las recomendaciones de manejo y seguridades de la App y de las operaciones y transacciones. Consultalas en el sitio web www.nequi.com.
- Mantener actualizado el software de los dispositivos utilizados y mantener actualizada la última versión de la App.
- Cambia tus usuarios y claves, Mecanismos de Autenticación o solicita el bloqueo de estas en caso de pérdida, hurto o sospecha de que estén comprometidos o cuando se presente un evento de hurto o pérdida de tu dispositivo. Para conocer cómo hacerlo, visita nuestro centro de ayuda en www.nequi.com.

5. BLOQUEOS, SUSPENSIONES, LIMITACIONES U PERSONALIZACIONES EN LA APP.

Nequi se compromete a prestar los servicios conforme a los estándares de seguridad y calidad aplicable a los mismos; sin desconocer que la app pueda estar sujeta a fallas, errores, interrupciones, intermitencias, entre otras situaciones o eventos que pueden afectar su funcionamiento. Asimismo, sin perjuicio de lo dispuesto en otros apartes de este Reglamento, en algunas situaciones Nequi podrá establecer limitaciones y restricciones a los horarios, las operaciones y/o transacciones que puedas realizar a través de la App, o incluso bloquear, suspender, cancelar los servicios dispuestos en la App, sean propios o de terceros Aliados.

También es importante que sepas que Nequi no será responsable por los perjuicios que puedan generarse, salvo que se demuestre lo contrario, cuando dichos perjuicios se deriven por razones técnicas, interrupciones relacionadas con el servicio de internet y/o su cobertura, fallas de energía, fuerza mayor, caso fortuito, causa extraña, hechos de terceros, el uso de dispositivos inadecuados, o por cualquier situación fuera del control de Nequi.

En caso de interrupción o error en las funciones de la aplicación, haremos los mejores esfuerzos para restablecerlas en el menor tiempo posible e informarte a través de nuestro sitio web u otros canales que habilitemos para tal fin; así mismo, te mantendremos informado sobre los mantenimientos programados previamente. También te comunicaremos las medidas que tomaremos para que puedas realizar tus transacciones y/ operaciones, siguiendo las disposiciones normativas aplicables.

Asimismo, Nequi podrá definir los horarios de corte contable para determinar el día en que quedarán registradas las operaciones que realices, lo cual será informado a través de nuestro sitio web.

Ten presente que Nequi podrá modificar, adaptar, y personalizar el contenido, funcionalidad, diseño, interfaz o información disponible en la App. Dichas personalizaciones podrán responder a mejoras en la experiencia del usuario, actualizaciones tecnológicas, motivos seguridad, cumplimiento de normatividad, optimización de servicios, entre otras. Entiende y aceptas que el acceso y uso continuado de la aplicación implica su aceptación de las modificaciones implementadas. En caso de no estar de acuerdo con los cambios realizados, el Usuario podrá optar por cesar el uso de la App y, en su caso, solicitar la cancelación de los productos y servicios.



nequi.com.co



6. TERMINACIÓN.

Adicional a lo dispuesto en otros apartes de este Reglamento, Nequi podrá terminar la relación contractual, sin que haya lugar al pago de indemnización, en los siguientes eventos:

- Mora en el pago de cualquier obligación que tengas a favor de Nequi.
- Si detectamos irregularidades en el uso de cualquiera de los servicios o productos ofrecidos en la App.
- Como medida de seguridad por irregularidades o circunstancias que identifiquemos, también por inactividad o falta de uso de estos.
- Si por algún motivo eres: i) condenado por parte de las autoridades competentes por la comisión de delitos relacionados con el lavado de activos, sus delitos fuente incluidos aquellos relacionados con corrupción, o la financiación del terrorismo; ii) sancionado administrativamente por violaciones a cualquier norma anticorrupción, antilavado de activos y contra la financiación del terrorismo; iii) incluido en listas administradas por cualquier autoridad nacional o extranjera para el control de lavado de activos y/o financiación del terrorismo y/o corrupción en cualquiera de sus modalidades; iv) investigado formalmente o acusado en cualquier tipo proceso judicial, administrativo, disciplinario o fiscal, adelantado por las autoridades competentes del orden nacional o extranjero, por la presunta comisión de delitos o conductas sancionables relacionados con el lavado de activos, sus delitos fuente y/o financiación del terrorismo o la violación de cualquier norma anticorrupción.

7. RESPONSABILIDADES

Nequi no será responsable, entre otros, por los siguientes eventos:

- (i) Si las operaciones y/o transacciones, solicitudes y aceptación de los productos o servicios no pueden realizarse por causas atribuidas a ti, como no realizar una operación por fondos insuficientes en tu depósito o cuenta Nequi, por operar incorrectamente la App o los Mecanismos de Autenticación, o por omisiones o insuficiencia de información en las solicitudes que realices.
- (ii) Por los errores de tu parte en conceptos como las sumas pagadas, la obligación que se está pagando, la identificación, digitación de la información que diligencias en los envíos, entre otras; ya que no es nuestra responsabilidad validar la información de los envíos en la App.
- (iii) Por el uso indebido de la App, los productos o servicios ofrecidos en ésta. En consecuencia, asumes la responsabilidad de las operaciones que nos ordenas a través de la App y empleando las claves de acceso.
- (iv) Por los perjuicios que puedas sufrir como consecuencia de una imposibilidad, demora o deficiente transmisión de los datos u operaciones solicitadas a través en su sistema de telefonía celular, a causa de fallas en tu equipo, conexión a internet, por causas atribuibles a los operadores de telefonía móvil, u otras, ajenas al control de Nequi.
- (v) Por la imposibilidad, demora, alteración o desvío en la realización de operaciones o transacciones, ni por la suspensión o interrupción del funcionamiento de la App, cuando dichas situaciones se deriven de hechos constitutivos de fuerza mayor, caso fortuito, causa extraña o hechos de un tercero. Lo anterior incluye, pero no se limita a, fallas técnicas o actividades de mantenimiento del servicio que se originen en dichas circunstancias. Esto en observancia de las disposiciones normativas aplicables y sin perjuicio de las políticas



nequi.com.co



establecidas para la atención de los clientes afectados por la interrupción de los servicios de la App. Por inconvenientes ocasionados por la falta de actualización o actualización incorrecta de las bases de datos de facturación por parte del proveedor de bienes o servicios, lo cual podría resultar en la imposibilidad de realizar el pago o en la realización de este con un valor o en una fecha incorrectos.

- (vi) Por la información publicada por nuestros Aliados o por la idoneidad y/o calidad de los productos y servicios que ofrecen y comercializan en la App. Tampoco seremos responsables por los daños o perjuicios derivados de la compra, venta, información o características de dichos productos o servicios o por cualquier situación que se derive de la comercialización.

8. ¿CUÁL ES LA PRUEBA DE TUS OPERACIONES Y/O TRANSACCIONES?

A través de este la aceptación de este documento declaras que conoces que los registros electrónicos (es decir, los datos que se almacenan en formato mediante un sistema informático) de los contratos suscritos, de los reglamentos aceptados y de las operaciones y/o transacciones efectuadas que se originen bajo la clave y/o firma electrónica y/o seguridades adicionales, así como los listados, cintas, extractos, etc., constituyen medios de prueba.

9. INFORMACIÓN DEL CLIENTE

Para el uso de la App y acceso a diferentes funcionalidades, Nequi deberá utilizar tu número de teléfono móvil y los datos de tu dispositivo móvil, sensores o capturadores de identificación biométrica, física o comportamental.

Así mismo, a través de la aceptación de este Reglamento nos autorizas para recolectar, consultar, almacenar, actualizar, usar, procesar, conservar y custodiar tus datos, entre los cuales se encuentran los datos registrados en el dispositivo que usas para acceder a la App, datos como información de localización, de geolocalización, teléfono, ID del dispositivo, número IMEI y publicitario del dispositivo, datos de conexión, información de la lista de contactos, del calendario, de las llamadas y mensajes de texto, aplicaciones de terceros descargadas y/o instaladas, galería de imágenes o archivos almacenados y de las interacciones que realizas en la App. Todo esto con la finalidad de que podamos adelantar procesos de conocimiento del cliente, realizar una mejor gestión de la seguridad para detectar y prevenir el fraude, investigar actividades sospechosas, mejorar y evaluar la personalización, gestión, desempeño y análisis de las funcionalidades de la App y de las operaciones para la prestación de nuestros productos y servicios.

También autorizas a Nequi para compartir con sus clientes y terceros aliados, los datos personales que entregaste en tu vinculación, como son los de identificación, número de Tu Nequi y datos de contacto para que los recolecten, almacenen y usen con el fin de que los clientes y terceros aliados puedan identificarte y tú puedas acceder a sus servicios conforme los términos y condiciones que aceptes para ese propósito.

Recuerda que todos tus datos los trataremos de acuerdo con la autorización de tratamiento de datos personales y Política de protección de datos, las cuales puedes consultar en cualquier momento en nuestro sitio web www.nequi.com

10. CONDICIONES PARTICULARES



nequi.com.co



App Nequi como Portal de Contacto.

A través de la App Nequi, hemos dispuesto un espacio virtual en el que podrás acceder a los productos y servicios de terceros Aliados y sus ofertas promocionales.

Ten presente que desde Nequi no intervenimos en la comercialización de los productos o servicios de los Aliados, quienes serán los únicos responsables respecto al otorgamiento y prestación de productos y/o servicios y reconocimiento de los incentivos de ofertas promocionales. A través de nuestra App, te facilitamos el acceso a los productos y servicios de los Aliados, pero esto no es una recomendación, respaldo, o patrocinio. Por eso, las decisiones que tomes con base en la información publicada por el Aliado son bajo tu propio criterio y responsabilidad.

Nequi no participa en la relación entre tú y el Aliado bajo ninguna calidad, y Nequi sólo será responsables por los productos y servicios financieros que uses de Nequi o los beneficios o promociones ofertadas por Nequi. Cualquier negociación que hagas o se presente con ocasión a los productos y servicios de un Aliado, es entre tú y éste. Por eso, en la App podrás encontrar los canales para la atención de peticiones, quejas, reclamaciones y sugerencias (PQRS) con el Aliado.

No nos haremos responsable de problemas técnicos, actividades de mantenimiento o suspensión de los productos y servicios de los Aliados, al igual que por daños en los sistemas de transmisión de datos y otros que no controle.

Operaciones en divisas.

Con la aceptación de este Reglamento, nos autorizas a abonar a tu depósito o cuenta Nequi, los giros que recibas del exterior en moneda extranjera y que sean producto del mercado libre. Estos giros serán operados bajo la tasa de política fijada por Bancolombia para el día de la transacción o la pactada por el ordenante en el exterior, dentro de las políticas, condiciones y toques que tengamos en Nequi, los cuales puedes consultar en nuestro sitio www.nequi.com. Igualmente, nos autorizas para que diligenciamos y firmemos la declaración de cambio por servicios, transferencias y otros conceptos a tu nombre para cada operación.

Declaras que todos los giros recibidos desde el exterior corresponden a operaciones de cambio no obligatoriamente canalizables y que los recursos son de un ordenante conocido y tienen un origen lícito.

11. OPERACIONES A TRAVÉS DEL SISTEMA DE PAGOS DE BAJO VALOR INMEDIATO.

Desde la App Nequi podrás acceder a una funcionalidad que te permite enviar y recibir plata desde y hacia cuentas y depósitos de Nequi, así como de otras entidades financieras que participen en el sistema de pagos inmediatos, administrado y operado por las Entidades Administradoras de los Sistemas de Pagos de Bajo Valor Inmediatos (en adelante, 'EASPBVI') y el Banco de la República. Para realizar estas transacciones, se utilizarán tecnologías de acceso como Llaves, códigos QR u otras que se habiliten para este fin.



nequi.com.co



Acerca de las Llaves: Debes saber que las llaves son datos personales que vas a poder asociar a Tu Nequi con el fin de que, solo compartiendo alguno de estos datos a los clientes de otras entidades financieras participantes, estos te pueden realizar transferencias interbancarias, sin que tengas que pasarles datos adicionales.

Tus Llaves pueden ser:

- Tu número de celular.
- Tu número de documento de identidad.
- Tu correo electrónico.
- Un código de identificación (Este dato es construido por Nequi con tu info personal)
- Código de establecimiento de comercio: esta llave solo la podrás tener, si eres un comercio.

Las Llaves deben cumplir una estructura específica y coincidir con los datos que tengas registrados en nuestro sistema. En el sitio web de Nequi encuentras esta información, el paso a paso para registrarlas y los documentos de identidad habilitados como Llave.

Asimismo, desde la App Nequi podrás enviar plata a los clientes de Nequi u otras entidades financieras participantes de los Sistemas de Pagos de Bajo Valor Inmediatos, haciendo uso de las Llaves que te compartan otros clientes de las Entidades Financieras participantes.

Aquí te contamos como puedes gestionar tus Llaves, y en el sitio web www.nequi.com te informaremos cuando estos procesos de gestión de Llaves estén habilitados o deshabilitados:

- Registra las Llaves. Desde la App escoge la(s) Llave(s) que quieras asociar a Tu Nequi, puedes registrar una o todas las Llaves, tú eliges. Pero ten presente que cada Llave sólo la puedes asociar a un único depósito (cuenta de ahorros, depósito de bajo monto, u otro) del cual seas titular.

Para el registro de tus Llaves, nos autorizas a incluir tu información y la información de tus Llaves en los directorios del sistema de pagos de bajo valor inmediatos. Allí validaremos que las Llaves seleccionadas no estén asociadas a otro depósito. En caso de que ya tengas asociado la Llave a un depósito en otra Entidad Participante, no podrás asociarlo también a Tu Nequi, pero si voluntariamente deseas que ese dato este asociado a Tu Nequi, debes cancelar esa Llave en la otra entidad, y registrarla a Tu Nequi desde la App.

- Consulta las Llaves. Una vez las registres, podrás ver las Llaves asociadas, su estado (activo o bloqueado) y las fechas de registro.
- Modifica las Llaves. Puedes cambiar tus Llaves desde la App cuando lo necesites. Asegúrate de que la Llave no la tengas asociada a otro depósito. Si la Llave que quieres cambiar es tu Llave de correo electrónico o tu número de celular, deberás primero actualizarlos desde los ajustes de tu Perfil en la App.
- Cancela las Llaves. Elige la Llave que quieres cancelar. En la App te informaremos en cuántos días, estará disponible, para que la registres en otro depósito o de nuevo en Tu Nequi.



nequi.com.co



- Bloquea y reactiva las Llaves. Por seguridad, puedes bloquear las Llaves por 30 días hábiles, con la posibilidad de prorrogar este plazo por el mismo término. Las Llaves bloqueadas puedes reactivarlas; sin embargo, si superas este tiempo sin hacerlo, la Llave será cancelada.

Nequi podrá ajustar o adicionar nuevos procesos de gestión de Llaves, lo cual te daremos a conocer a través del sitio www.nequi.com

Para una adecuada y oportuna gestión de tus Llaves, reconoces y aceptas que podremos: (i) bloquearlas cuando Tu Nequi se encuentre inactivo o bloqueado, o por razones de seguridad; (ii) reactivar aquellas que se encuentren bloqueadas; y (iii) cancelarlas cuando Tu Nequi esté inactivo, cancelado, en caso de fallecimiento y/o en las situaciones previstas por la normatividad.

Acerca del Código QR: Desde la App Nequi, también te podremos dar la opción de generar tu Código QR a través del cual podrás recibir los pagos y transferencias en Tu Nequi.

El Código QR puede ser: i) Estático, con información fija que te permite recibir múltiples transferencias, donde quien te paga debe ingresar los detalles manualmente; o ii) Dinámico, generado para cada transferencia con datos específicos, como el valor exacto.

Deberás generar tu Código QR asociándolo a una Llave vinculada a Tu Nequi, ya que esto es lo que permite que la plata te llegue correctamente a tu depósito Nequi.

⚠ Te informamos que en nuestro sitio web www.nequi.com puedes consultar las características y toda la información necesaria para administrar correctamente tus Llaves y el QR interoperable. Allí encontrarás detalles sobre los procesos de cancelación, modificación, portabilidad, bloqueos y reactivación, así como temas de interés, como tips de seguridad y las nuevas funcionalidades que habilitaremos para que recibas pagos al instante en Tu Nequi.

¿Cómo puedes recibir plata?

Con esta funcionalidad, los clientes de otras Entidades Financieras (a quienes llamaremos Usuarios Pagadores) podrán enviarte plata desde su aplicación o canal definido de su entidad financiera, sólo diligenciando tu Llave o leyendo tu QR, y escribiendo el monto del envío. Las transferencias se abonarán al Disponible de Tu Nequi.

La información de las transferencias que te hagan con tus Llaves registradas o Código QR, las podrás consultar en la sección de Movimientos de la App Nequi, a través del envío de notificaciones en tu App Nequi y en los extractos de Tu Nequi, que puedes consultar desde tu Perfil del sitio web de Nequi.

¿Cómo puedes enviar plata?



nequi.com.co



Tú también podrás ser un Usuario Pagador; es decir, desde tu App Nequi puedes enviar plata a clientes de otras Entidades Financieras que tengan sus Llaves con esas Entidades, solo diligenciando la Llave de ese cliente o leyendo el Código QR que te comparta, y registrando el monto. Las transferencias se debitarán del saldo disponible en tu Nequi.

Te contamos las condiciones para accedas a esta funcionalidad:

- 1) No es necesario que el Usuario Pagador tenga Llaves registradas.
- 2) Para recibir envíos, debes tener una o varias Llaves asociadas a Tu Nequi
- 3) Podremos restringir el monto, la periodicidad y el número de transferencias que recibas, y te informaremos sobre estas restricciones en la página web www.nequi.com. Adicionalmente, esta funcionalidad también estará sujeta a los límites y restricciones definidos por las otras Entidades Financieras Participantes y por las EASPBVI.
- 4) Debes tener Tu Nequi activo, sin bloqueos ni restricciones que impidan realizar movimientos como enviar o recibir plata. De lo contrario, es posible que las transferencias realizadas con Llaves sean rechazadas o que tus envíos no se efectúen, sin que Nequi sea responsable por ello.
- 5) Dado que has designado Tu Nequi como depósito para recibir los envíos a través de las Llaves y el Código QR, las condiciones establecidas en el contrato de depósito de bajo monto o en el reglamento de cuenta de ahorros, según corresponda, aplicarán al acceso y uso de dichas Llaves y Código QR. Por lo tanto, las causales de bloqueo, suspensión y cancelación de Tu Nequi también les serán aplicables para el uso y acceso a tus Llaves y Código QR.
- 6) Declaras conocer que está totalmente prohibido usar esta funcionalidad para operaciones ilegales o no permitidas. Si detectamos que estás usando las Llaves y Código QR para desarrollar actividades ilegales o no permitidas, podemos suspender o terminar de inmediato el uso de las llaves, sin avisarte antes y sin que exista responsabilidad alguna de nuestra parte. Además, Nequi puede tomar acciones legales contra ti o cualquier otra persona involucrada. Se entienden actividades no permitidas las que se mencionan a continuación: (i) Dedicación al cultivo, transformación o comercialización de cannabis, incluyendo el Cannabis medicinal y (ii) Entretenimiento para adultos, si eres extranjero.
- 7) Aceptas y autorizas a Nequi a compartir, con los directorios del sistema de pagos inmediatos, participantes del sistema y proveedores involucrados en la prestación del servicio, tus datos, como información personal, datos de tus productos, Llaves, información de contacto e información transaccional, con el fin de llevar a cabo esta funcionalidad.
- 8) La disponibilidad de esta funcionalidad está sujeta al correcto funcionamiento del sistema de pagos inmediato. Sin embargo, ten en cuenta que este sistema esta soportado en una solución tecnológica que interconecta sistemas de información e infraestructura entre diferentes actores a través de redes de telecomunicaciones, y por ende las EASPBVI no garantizan que el procesamiento de transacciones sea ininterrumpido. Así mismo, su funcionamiento puede cambiar, ser limitado o restringido por riesgos o factores tecnológicos internos o externos, tales como, sin limitarse: ataques cibernéticos, errores lógicos en sus aplicativos, virus, inconvenientes con su servicio de telecomunicaciones, en sus equipos de software o cortes de energía, cambios regulatorios relacionados con estándares de industria, actualizaciones, mantenimientos tecnológicos, operativos y administrativos, programados o excepcionales.



nequi.com.co



- 9) Por el uso de esta funcionalidad, no nos haremos responsables de los perjuicios que puedas sufrir por causa de demoras, deficiencias que se presenten en las transacciones y operaciones y que tengan como causa situaciones atribuibles a ti, el Usuario Pagador y/o algún tercero o que sean ajenas al control de Nequi. Asimismo, no nos haremos responsables cuando las operaciones no pueden realizarse por falta o insuficiencia de fondos en Tu Nequi, por uso inadecuado de la funcionalidad, como errores en valores a pagar, destinatario, llave errada, o no atiendas las recomendaciones de seguridad y no contar con herramientas de seguridad, tales como antivirus licenciado, antispyware, firewall personal y actualizaciones del sistema operativo con los últimos parches de seguridad que el fabricante libere. Ni las EASPBVI, ni Nequi serán responsables por: a) daños o perjuicios indirectos, punitivos, incidentales, morales, especiales, emergentes, lucros cesantes, pérdidas de oportunidad de negocio o pérdidas de reputación que resulten del uso, inhabilidad, suspensión o terminación del servicio. b) inconvenientes, fallas, demoras, errores y cualquier otra circunstancia fuera de nuestro control, que se den a causa de un mal uso de la funcionalidad por tu parte, el usuario pagador o algún tercero. c) Fuerza mayor, caso fortuito o hecho de un tercero que imposibilite, demore o altere el abono o débito de tu plata.

Como usuario del servicio, tienes derecho a:

- 1) Tener información veraz, adecuada, suficiente y necesaria en relación con el servicio.
- 2) Elegir libremente en cualquier momento la Llave o Llaves, ya sea asociada(s) a Tu Nequi o a los productos de depósito de otra Entidad Participante; así mismo, cancelar libremente la Llave o Llaves.
- 3) Que la información que recibas de Nequi sea accesible y entendible en todo momento.
- 4) Los demás derechos previstos en este documento y en la ley.

Estas son tus obligaciones:

- 1) Implementar los controles necesarios para evitar envíos o pagos inexactos, indebidos, errores o situaciones inusuales o fraudulentas.
- 2) Cumplir con las medidas de seguridad que encuentras siempre a tu disposición en nuestra página web www.nequi.com.
- 3) Seguir los procedimientos de devolución y reversión informados en la App y que puedes conocer en nuestro sitio web www.nequi.com
- 4) Mantener la confidencialidad de la información transaccional y Llaves de los Usuarios Pagadores, usándola solo para enviar o recibir plata.
- 5) Responder y mantener indemne a Nequi, a las EASPBVI, a los participantes, el Usuario Pagador y terceros, por los daños y perjuicios que puedan ocasionarse por alguna causa que te sea atribuible o el uso que tú le des a esta funcionalidad
- 6) Responder por las obligaciones tributarias y de cualquier otra índole que surjan en relación con el Usuario Pagador.
- 7) Respetar los derechos, propiedad, titularidad, beneficios y cualquier otra prerrogativa existente de Nequi, las EASPBVI, o de terceros licenciados, sobre la propiedad intelectual e industrial de los intervinientes al sistema de pagos inmediatos.



nequi.com.co



Reversiones y devoluciones.

Podrás realizar los procedimientos de solicitud de reversión o devolución, a los cuales se le aplicarán los plazos y protocolos establecidos por las EASPBVI y/o la normatividad aplicable. Además, en nuestro sitio web www.nequi.com puedes encontrar toda la información sobre los procesos de reversión y devolución que tengamos habilitados para esta finalidad. También aceptas que podremos reversar las transacciones y/o retener, reintegrar, debitar o bloquear la plata que se haya abonado a Tu Nequi de manera errada, sea por una corrección de errores o falla nuestra, de la EASPBVI o de los participantes, o cuando así lo permita el contrato de cuenta o depósito que tiene el Usuario Pagador o el que tengas con Nequi, según el caso que aplique.

Si las reversiones provienen de transacciones no autorizadas por el Usuario Pagador o que correspondan a una de las causales descritas en el Decreto 587 de 2016, podremos reintegrar la plata al Usuario Pagador, siempre que tengamos tu autorización, o cuando así lo prevea la ley en materia de reversiones.

12. VIGENCIA, MODIFICACIONES Y/O LIMITACIONES DE USO

El presente Reglamento tiene una vigencia indefinida. Nequi podrá cancelar, limitar, adicionar o modificar los términos y condiciones de este Reglamento, de lo cual te daremos aviso previo a través de nuestro sitio web o en otro medio y/o canal. Una vez te informemos, el cambio, tienes el derecho de pronunciarte para su aceptación o terminación dentro de los quince (15) días calendario siguientes; si no manifiestas tu voluntad de cancelar la App y continúas haciendo uso de la misma, entenderemos que aceptas las modificaciones introducidas, de conformidad con el artículo 854 del Código de Comercio en cuanto a la aceptación tácita.

Todo el Software y cualquier tipo de código usado en la App, es propiedad de Nequi, de sus proveedores y/o de Aliados que expongan sus servicios en la App, está protegido por las leyes colombianas y tratados internacionales sobre propiedad intelectual, y por lo tanto, cualquier reproducción o redistribución está prohibida por la ley y podrá conllevar sanciones civiles y penales. No puedes licenciar, vender, revender, relicenciar, asignar, distribuir, anunciar, explotar o sacar provecho comercial alguno de la App, las marcas, las herramientas o el servicio que provee Nequi.

No puedes ceder ni hacerte sustituir por terceros en virtud de la relación que se origina por el presente Reglamento.

En caso de que Bancolombia S.A. transfiera los derechos sobre la App a un tercero, podrá en tal caso ceder su posición contractual que se origina en el presente Reglamento.

VERSIÓN MARZO 2025



nequi.com.co