



## TERMINOS Y CONDICIONES

### FINANCIERA PROALTO S.A.S

**Teléfono: 3145247568**

**Correo electrónico (email): [servicioalcliente@proalto.co](mailto:servicioalcliente@proalto.co), [analista@proalto.co](mailto:analista@proalto.co)**

**FINANCIERA PROALTO S.A.S.** en adelante "Proalto", declara por este medio: Que la página web de su propiedad, la cual es una interface web disponible en celulares y computadoras, en la aplicación "www" o World Wide Web o "Página Web" de Internet y/o un "App" (aplicación) que se puede usar en teléfonos móviles o computadoras (en conjunto la App o Pagina Web indistintamente será denominada la "Página" o "Paginas") se pueden encontrar en forma enunciativa mas no limitativa, información, servicios, consultas, contenidos y/o productos preponderantemente de naturaleza financiera.

***Los presentes términos y condiciones generales tienen un carácter obligatorio y vinculante; todo usuario deberá abstenerse de utilizar el sitio y/o los servicios en caso de no aceptarlos. toda aplicación y/o gestión dentro del sitio se entenderá como la aceptación expresa de los presentes términos y condiciones:***

El usuario tiene la obligación de leer, entender y aceptar todas las condiciones establecidas en los Términos y Condiciones, en la Política de Tratamiento de Datos Personales y en los demás documentos análogos que impliquen una referencia directa o indirecta a los primeros, antes de registrarse como usuario o realizar cualquier gestión dentro de la Página.

### 1. USO Y RESTRICCIONES

Estos Términos y Condiciones regulan el acceso y utilización de la Página por parte del Usuario. La condición de usuario es adquirida por la mera navegación, descarga y/o utilización de la Pagina.

Los términos y condiciones son aplicables a los servicio y productos de financiamiento (en adelante, los "Servicios" o los "Contenidos" o los "Servicios y Contenidos") así como a la relación que se establece entre Proalto y el Usuario que utiliza los Servicios y/o productos. Las características del servicio y productos de financiamiento se regularán por medio de un contrato que es aceptado por el Usuario mediante indicadores electrónicos.

Los servicios y productos ofrecidos en la Página estarán únicamente disponibles para personas que posean la capacidad legal para contratar, estarán expresamente excluidos quienes no cuenten con dicha capacidad, así como los usuarios que hayan sido vetados de forma definitiva o parcial por Proalto en relación a su comportamiento crediticio. En caso de solicitar los "Servicios y Contenidos" a cargo de una persona jurídica, se deberá hacer a través de su representante legal debidamente acreditado.

Para solicitar los "Servicios y Contenidos", el usuario estará obligado a completar el formulario con su información personal de manera precisa, verdadera y libre de vicios de mala fe, asumiendo



el compromiso de monitorear y modificar sus datos personales cuando sea necesario, aceptando además la Política de Tratamiento de Datos Personales. Proalto no se responsabilizará bajo ninguna circunstancia de la imprecisión de los datos personales del cliente, reservándose la facultad de requerir documentación comprobatoria.

Al utilizar la Página, el usuario se adhiere plenamente y sin reservas a los presentes Términos y Condiciones de uso y Privacidad. A través de la Página, el usuario tendrá acceso y/o disposición de servicios, productos y contenidos varios (en adelante "Servicios y Contenidos"). Proalto se reservará el derecho de negar o restringir en cualquier momento al usuario el acceso total o parcial a la "Página Web" cuando medie justa causa que comprometa la seguridad de las plataformas y/o procedimientos de la empresa. Proalto no garantiza en ningún momento la disponibilidad y continuidad de la operación, funcionalidad, utilidad y/o disponibilidad de la "Página Web" y/o los "Servicios y Contenidos", en relación con ninguna actividad específica. Proalto no se responsabiliza por pérdida o daño alguno, sin importar su alcance o naturaleza, que resulte de la falta de continuidad o disponibilidad operativa o por cualquier daño ocurrido debido a la expectativa de continuidad de la "Página Web", Aplicativo y/o de los "Servicios y Contenidos".

Adicionalmente, la habilidad de Proalto de cumplir con los plazos y tiempo que ofrece al Usuario se basa en la correcta funcionalidad y disponibilidad de servicios externos a Proalto que pueden tener fallas que no se puedan controlar y hacer imposible el cumplimiento de los Servicios y productos que ofrece en el tiempo pactado. Un incumplimiento de Proalto en el tiempo de aprobación y entrega de préstamos, por responsabilidad de esta o de entidades externas, no releva a los Usuarios de cumplir con sus compromisos plenamente aceptados.

El Usuario también autoriza a Proalto a acceder a su dispositivo móvil, dándole permiso a de leer, cambiar, editar, encriptar (temporal o permanentemente) o modificar los contenidos de la memoria, usb, disco virtual, tarjeta SD, chip, sistema operativo, mensajes de texto o SMS del Usuario. Así mismo, el Usuario permite a Financiera Proalto enviar notificaciones al dispositivo, enviar mensajes o realizar llamadas y leer los registros de las mismas.

## **2. MODIFICACION DE LOS TERMINOS Y CONDICIONES**

Proalto se reserva el derecho de modificar unilateralmente los Términos y Condiciones, así mismo como los "Servicios y Contenidos" de la Página en todo momento, y será publicada oportunamente, siendo responsabilidad del Usuario revisar los Términos y Condiciones vigentes al momento de la navegación o solicitud de servicios y productos.

En caso de que el Usuario no estuviera de acuerdo con las modificaciones mencionadas, podrá optar por no hacer uso de los Servicios y productos ofrecidos a través de la Página.

## **3. PROPIEDAD INTELECTUAL**



Todos los derechos de propiedad intelectual de la Pagina y de sus contenidos y diseños pertenecen a Proalto o, en su caso, a terceras personas. En aquellos casos en que sean propiedad de terceros Financiera Proalto cuenta con las licencias necesarias para su utilización.

Quedan expresamente prohibidas la reproducción, distribución, transformación, comunicación pública y puesta a disposición, de la totalidad o parte de los contenidos de la Pagina en cualquier soporte y por cualquier medio técnico, sin la autorización previa de Proalto. El Usuario se compromete a respetar los derechos de propiedad industrial e intelectual de titularidad de Proalto y de terceros.

Así mismo, queda expresamente prohibido la utilización o reproducción de cualquier marca registrada, nombre o logotipo que figure en la Pagina sin la autorización previa y por escrito de Proalto, así como la utilización del software que esta opera con excepción de aquellos usos permitidos bajo estos Términos y Condiciones.

El logotipo, diseños, formas, marcas denominativas y mixtas, tanto de Proalto.co como de Proalto, y/o cualquier material estático o interactivo incluido en la Página, está debidamente registrado ante las autoridades competentes y son propiedad exclusiva de Proalto. Los derechos de propiedad intelectual correspondiente a los "Servicios y Contenidos" y los materiales distintivos y dominios de la Página, así como los derechos de uso y explotación correspondientes mismos que incluyen mas no se limitan a su publicación, reproducción, divulgación, transformación y distribución son propiedad exclusiva en conjunto de Proalto. El usuario no adquirirá bajo ninguna circunstancia concesión o derecho alguno sobre la propiedad intelectual e industrial de FINANCIERA PROALTO por el mero uso de su "Página Web" o de sus "Servicios y Contenidos"; por lo tanto, su uso no podrá ser considerado como una autorización tácita o expresa para utilizar los "Servicios y Contenidos" con algún fin diverso a los contemplados por el presente documento.

#### **4. PROPIEDAD INTELECTUAL DE TERCEROS**

El usuario reconoce y se obliga a los términos del NUMERAL 3 –PROPIEDAD INTELECTUAL, para efectos de la titularidad de los derechos de uso, difusión y explotación de los de terceros respecto a los servicios y contenidos ofrecidos en las páginas vinculadas a la Página.

#### **5. USOS PERMITIDOS**

El uso y aprovechamiento de los "Servicios y Contenidos" de la Página es exclusiva responsabilidad del usuario, quien en todo caso deberá utilizarlos únicamente de acuerdo a las funcionalidades permitidas en la Página y a los usos y/o prerrogativas autorizados expresamente por los presentes Términos y Condiciones de Uso y Privacidad, razón por la cual el usuario se obliga en todo momento a hacer uso de los mismos de modo tal que no atenten contra las normas de uso y convivencia en Internet, las leyes de Colombia y la legislación vigente en el país en que el usuario se encuentre al usarlos, las buenas costumbres, la dignidad de la persona y los derechos de terceros. El usuario, mediante el ingreso de sus datos personales en la Página, autoriza expresamente a las entidades jurídicas que lo gestionen y/o su personal administrativo

a derivar a partir de dichos otorgados, cualquier número o clave de identificación personal directamente vinculado con la prestación del servicio y con la verificación de la identidad del usuario. La Página es para el uso personal y del usuario por lo que no podrá comercializar de manera alguna los "Servicios y Contenidos" obtenidos de manera directa o indirecta.

Adicionalmente, el Usuario se compromete a:

- No utilizar la Página con fines o efectos ilícitos o contrarios al contenido de los presentes Términos y Condiciones, que de cualquier forma pueda resultar en daño o daños a la plataforma o que impida el normal disfrute de la Página por otros Usuarios, o que puedan lesionar derechos.
- No destruir, inutilizar, alterar o, de cualquier otra forma, dañar los programas, documentos o datos electrónicos y demás que se encuentren en la Página o registrados y/o almacenados por Proalto.
- No obstaculizar el acceso a otros Usuarios mediante el consumo masivo de los recursos informáticos a través de los cuales Financiera Proalto presta servicios, ni realizar acciones que podrían dañar, interrumpir o generar errores en dichos servicios o sistemas.
- No intentar penetrar o probar la vulnerabilidad de un sistema o de una red propia de la Página, así como quebrantar las medidas de seguridad o de autenticación del mismo.
- Hacer adecuado uso de los contenidos que se ofrecen en la Página y a no emplearlos para incurrir en actividades ilícitas.
- No utilizar la presente Página para enviar correos electrónicos masivos o correos electrónicos con contenido hostil, ultrajante, vulgar, injurioso, amenazante, abusivo, difamatorio, u obsceno.
- Aceptar que debido a problemas técnicos, tráfico, horarios, o razones ajenas al control de Proalto, los Servicios y productos podrán demorarse o interrumpir indefinidamente en cuyo caso, Proalto tendrá la opción de enviar una comunicación señalando la fecha real de desembolso de crédito y se realizará el cómputo del plazo correspondiente, y siempre y cuando ocurra dentro de 72 horas de haber sido aprobada la solicitud de préstamo, el Usuario se compromete a aceptar el préstamo y pagarla según las condiciones pactadas en el contrato.
- Aceptar que, debido a interrupción o funcionamiento defectuoso de las instalaciones, equipos, o canales de Financiera Proalto; podría existir algún error en las transacciones efectuadas, así como demora debido a problemas técnicos, tráfico y horarios, por lo que exime de responsabilidad a Proalto cuando el hecho haya ocurrido por causas no imputables a éste y se compromete a comunicar dichos hechos en cuanto tenga conocimiento de estos.
- Advertir y comunicar cualquier tipo de error o inexactitud que el Usuario advierta respecto a alguna comunicación de Proalto, y esta comunicación deberá ser efectuada en cuanto tenga conocimiento de esta o dentro de 24 horas en circunstancias extremas. Una vez reportado el hecho a Proalto, este será atendido según los controles internos establecidos.



En el caso en que un Usuario infrinja lo establecido en el presente numeral, Financiera Proalto podrá proceder a realizar alguna de las siguientes acciones, dependiendo de la gravedad o reiteración de la infracción:

- Acciones por responsabilidad civil, administrativa o penal.
- Cancelación definitiva de la cuenta del Usuario.
- Amonestación al Usuario
- Suspensión temporal de la cuenta del Usuario.

## 6. PROHIBICIONES

El usuario no contará en ningún momento con el derecho de colocar hipervínculos de sitios web a la Pagina, ni el derecho de utilizar los "Servicios y Contenidos" de la Pagina sea directa o indirectamente en sitios o páginas propias o de terceros sin autorización expresa, previa y por escrito del representante legal de Financiera Proalto. Asimismo, el usuario no tendrá el derecho de limitar o impedir a cualquier otro usuario el uso de la Pagina. El usuario tendrá prohibida la venta, cesión o transferencia total o parcial de la Cuenta bajo ningún título.

El usuario tendrá estrictamente prohibido interferir directa o indirectamente con las operaciones, bases de datos actividades y/o contenidos de la Pagina o Proalto. El no observar las presentes limitaciones generará responsabilidad directa en el usuario de acuerdo a la legislación aplicable y le obligará a resarcir los daños y perjuicios causados por sus actos y/u omisiones.

## 7. CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y CONTENIDOS

Proalto, así como sus proveedores o socios comerciales serán responsables de cualquier daño o perjuicio que sufra el usuario a consecuencia de inexactitudes, errores tipográficos, técnicos y cambios o mejoras que se realicen periódicamente a los "Servicios y Contenidos". Las recomendaciones y consejos obtenidos a través de la Página son de naturaleza general, por lo que no deben tomarse en cuenta en la adopción de decisiones personales. El Usuario deberá consultar en cualquier evento a un profesional que pueda brindarle asesoría oportuna de acuerdo con sus necesidades específicas.

Proalto en ciertas ocasiones podrá incluir enlaces a páginas externas a [www.proalto.co](http://www.proalto.co) con el fin de informar al Usuario de servicios adicionales o proporcionarles información que, en el criterio de Proalto, pueda resultar relevante para el Usuario, tampoco aceptará responsabilidades por la utilización de estos enlaces ni garantizará la veracidad, fiabilidad, calidad, o relevancia de la información contenida en estos enlaces.

## 8. CONFIDENCIALIDAD

Proalto se obliga a mantener confidencial la información que reciba del usuario que tenga dicho carácter conforme a legislación aplicable a la materia en la República de Colombia. Proalto no se obliga a guardar confidencialidad respecto a cualquier otra información señalada por el usuario durante cualquier interacción con la Pagina o en el proceso de aplicación y/o obtención de los



"Servicios y Contenidos", incluyendo mas no limitándose a la información proporcionada en blogs, chats o medios afines.

## **9. USO DE LA INFORMACIÓN NO CONFIDENCIAL**

El usuario autoriza expresamente a Proalto a usar, publicar, o comunicar públicamente la información no considerada confidencial ingresada mediante el uso de la Página, en términos de lo establecido por la ley colombiana.

## **10. RESPONSABILIDADES DE LOS USUARIOS**

El Usuario podrá navegar y acceder a la Página sin necesidad de registrarse. Igualmente, el Usuario acepta registrarse para acceder a los servicios que requieran la identificación del Usuario. El Usuario es la única persona responsable de conservar el número de sus cuentas, contraseñas personales, claves de acceso y números confidenciales con los cuales tenga acceso a los "Servicios y Contenidos" de la Página en estricto secreto. Previo a la utilización los servicios y productos ofrecidos en la Página, el usuario deberá de leer y comprender los Términos y Condiciones y Privacidad, mismos en los cuales se describirán a detalle los aspectos de uso. El usuario deberá responsabilizarse por la confidencialidad de su contraseña, contrato de crédito simple, datos bancarios e información personal.

Proalto no se hará responsable en ninguna ocasión por errores generales o tipográficos en los cuales incurra el usuario o por negligencia al usar los servicios de la Página. Proalto se exime de responsabilidad ante:

- a) Errores tipográficos, de captura o por el uso indebido del contenido de la "Página Web".
- b) Negligencia en el cuidado de sus credenciales de acceso y contraseña.
- c) Negligencia al dejar cualquier dispositivo electrónico, mediante el cual tenga acceso a la Página y sus servicios, sin atención en cualquier momento.

## **11. COOKIES**

El usuario que tenga acceso a la Página, acuerda recibir las Cookies que les transmitan los servidores de Proalto. "Cookie" significa un archivo de datos que se almacena en el disco duro de la computadora del usuario cuando este tiene acceso a la Página. Las Cookies pueden contener información tal como la identificación proporcionada por el usuario o información para rastrear las páginas que el usuario ha visitado. Una Cookie no puede leer los datos o información del disco duro del usuario ni leer las Cookies creadas por otros sitios o páginas.

Los presentes Términos y Condiciones de uso y Privacidad atanén únicamente a los servicios de Proalto. No tenemos control alguno sobre los sitios web mostrados como resultados de búsquedas o enlaces que se incluyen en nuestra Página. Es posible que estos sitios independientes envíen sus propias cookies u otros archivos a su equipo, recopilen datos o le soliciten que envíe información personal.



## **12. MODIFICACIONES**

Proalto tendrá el derecho de modificar en cualquier momento los Términos y Condiciones de uso y Privacidad, de la Página. En consecuencia, el usuario debe leer atentamente los Términos y Condiciones de uso y Privacidad, de la Página cada vez que pretenda utilizar la Página.

## **13. GENERALES**

El incumplimiento por parte de los Usuarios, usuarios y/o navegantes de los presentes términos y condiciones, así como los reglamentos, disposiciones e interfaces relacionadas dará como consecuencia la suspensión del perfil y las gestiones del usuario, sin perjuicio de las responsabilidades y/o sanciones descritas en la legislación aplicable. La inobservancia e incumplimiento de las obligaciones crediticias por parte del usuario será oportunamente comunicada a las instituciones de información crediticia.

## **14. COMUNICACIONES**

Las notificaciones y comunicaciones Proalto con el cliente con ocasión de la solicitud y contrato del crédito podrán ser realizadas:

- por medio de un comunicado por escrito enviado al domicilio o publicado dentro de las instalaciones de Proalto en la calle 23 #6-18 Centro Comercial Plazuela 23, Santa Marta Colombia.
- un mensaje enviado al correo electrónico [servicioalcliente@proalto.co](mailto:servicioalcliente@proalto.co)
- un mensaje o llamada al teléfono del cliente
- un mensaje dado a conocer a través cualquier medio electrónico que Proalto utilice para celebrar operaciones.
- a través del sitio de internet de Financiera Proalto: [www.proalto.co](http://www.proalto.co)
- 

## **15. MEDIOS Y DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS**

Los servicios crediticios provistos por Proalto son en su mayoría en línea o contratados por vía telefónica. Por lo tanto, al aceptar los Términos y Condiciones, las partes expresamente consienten y aceptan a su vez que los acuerdos y comunicaciones entre ambos sean a través de cualquier medio electrónico que Proalto utilice para celebrar operaciones.

Así mismo, las partes aceptan cumplir con los acuerdo, decretos y leyes colombianas sobre las firmas electrónicas. De este modo, las firmas electrónicas que aparecen el contrato de crédito, el pagaré, carta de instrucciones, libranzas, etc., enviados vía correo electrónico, a efectos legales, tienen la misma validez y eficacia jurídica que el uso de una firma manuscrita.

El Usuario declara y acepta que la dirección de correo electrónico que proporciono a Proalto es una dirección de correo válida que el Usuario revisa regularmente para estar enterado de su situación contractual con Proalto y recibir todo tipo de notificaciones, por lo que es responsabilidad del Usuario mantener actualizada su dirección de correo electrónico.



El Usuario declara y acepta que el número de teléfono que proporciona a Proalto es un número válido que el Usuario revisa regularmente para estar enterado para recibir mensajes y llamadas de Financiera Proalto que pueden relacionarse con su situación contractual con Proalto y recibir todo tipo de notificaciones, por lo que es responsabilidad del Usuario mantener actualizada su línea telefónica para efectos de notificaciones.

Toda comunicación que el Usuario quiera realizar con Financiera Proalto deberá ser utilizando la dirección de correo electrónico proporcionada aquí: [servicioalcliente@proalto.co](mailto:servicioalcliente@proalto.co)

## **16. AUTORIDADES Y REQUERIMIENTOS LEGALES**

Proalto se compromete a resguardar la información del Usuario siempre y cuando esta no sea solicitada por autoridades competentes para garantizar el cumplimiento de las leyes en materia de protección de derechos de protección intelectual e industrial, prevención del fraude, la protección del consumidor y otras materias.

Así mismo, Proalto puede optar por utilizar y/o difundir información de Usuarios que aparezcan, puedan, o estén en violación de estos Términos y Condiciones para la protección de la Página, Proalto, y otros Usuarios. Proalto está facultada a tomar estas decisiones sin notificar a algún Usuario afectado por la utilización y/o difusión de sus datos.

## **17. INEXISTENCIA DE SOCIEDAD O RELACION LABORAL**

La participación de un Usuario en el Portal no constituye ni crea contrato de sociedad, de representación, de mandato, como así tampoco relación laboral alguna entre dicho Usuario y Proalto.

## **18. CESION DE POSICION CONTRACTUAL**

Los Usuarios expresamente autorizan la cesión de estos Términos y Condiciones y de su información personal en favor de cualquier persona que (i) quede obligada por estos Términos y Condiciones y/o (ii) que sea el nuevo responsable del banco de datos que contenga su información personal. Luego de producida la cesión, Proalto no tendrá ninguna responsabilidad con respecto de cualquier hecho que ocurra a partir de la fecha de la cesión. El nuevo responsable del banco de datos asumirá todas y cada una de las obligaciones de Financiera Proalto establecidas en los presentes Términos y Condiciones, y en la Política de Privacidad respecto del tratamiento, resguardo y conservación de la información personal de los usuarios del Portal.

## **19. FUERZA MAYOR**

Financiera Proalto no es ni será responsable por retraso alguno, o falla, en el cumplimiento de sus obligaciones o interrupción de sus operaciones, o prestaciones de servicio, que pueda resultar directamente o indirectamente de causas que puedan estar razonablemente fuera de su control, en general aquellas denominadas causas de fuerza mayor o actos de Dios.



## 20. LIBRO DE RECLAMACIONES

Financiera Proalto ofrece a disposición del Usuario un Libro de Reclamaciones virtual para que este pueda registrar cualquier queja o reclamo formal que considere necesario y meritorio por los servicios ofrecidos en esta Página. El Libro de Reclamaciones se encuentra en [www.proalto.co](http://www.proalto.co).

## 21. LEYES APLICABLES Y JURISDICCIÓN

Para la interpretación, cumplimiento y ejecución del presente contrato, las partes están de acuerdo en que serán aplicables las leyes de la República de Colombia, sometiéndose a la jurisdicción y competencia de los juzgados, salas y/o tribunales del Cercado de Santa Marta, renunciando expresamente a cualquier otro fuero o jurisdicción que pudiera corresponderles en razón de sus domicilios presentes o futuros.