

Términos y Condiciones de Alliance Pay Platform

Contents

Términos y Condiciones de Alliance Pay Platform	1
CONSIDERACIONES GENERALES.....	1
DEFINICIONES.....	2
RESPONSABILIDADES DE LAS PARTES	5
RESPONSABILIDADES DEL COMERCIO:.....	5
RESPONSABILIDADES DEL USUARIO:.....	8
RESPONSABILIDADES DE FENIX ALLIANCE:	9
VALIDACIÓN DE TRANSACCIONES	9
PRODUCTOS O ACTIVIDADES RESTRINGIDAS.....	10
ANEXO 01 CUMPLIMIENTO DE NORMAS SOBRE EL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO	13
ANEXO 02 ORIGEN DE INGRESOS.....	13
ANEXO 03 CONTRACARGOS	15
EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD:	15
TIEMPOS:.....	15
ANEXO 04 POLÍTICA DE REVERSIONES	16
RETENCIÓN O DEBITO DE SALDOS:	17
TIEMPOS:.....	18

CONSIDERACIONES GENERALES

1. FENIX ALLIANCE SAS con NIT 900.301.001-4 es una sociedad comercial legalmente constituida, con domicilio principal en la ciudad de Tunja, Boyacá, Colombia, tal como consta en el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio de Tunja, y quien en adelante se denominará FENIX ALLIANCE.
2. FENIX ALLIANCE no es entidad financiera. Se deja expresamente aclarado que FENIX ALLIANCE no es una entidad financiera ni presta al Usuario ningún servicio bancario o cambiario. FENIX ALLIANCE sólo brinda un servicio de gestión de pagos

por cuenta y orden de los Usuarios según las condiciones establecidas en los Términos y Condiciones del Servicio de Gestión de Pagos.

3. **FENIX ALLIANCE**, en cumplimiento de sus funciones, creará y tendrá a disposición todos los mecanismos para la recolección y tratamiento de datos (Ver [Política de Privacidad](#)), revisión de lavados de activos u otras políticas aplicables con la financiación del terrorismo.
4. Tanto **EL CLIENTE**, como **LOS COMERCIOS y USUARIOS**, declaran expresamente que reconocen y aceptan el contenido de los presentes términos y condiciones, así como cualquier actualización que se haga sobre los mismos, los cuales serán notificados por **FENIX ALLIANCE**, por cualquier medio de comunicación que se considere apropiado para tal fin.
5. **EL CLIENTE, LOS COMERCIOS Y LOS USUARIOS** declaran expresamente con la aceptación de los presentes T&C que reconocen y aceptan que, al tratarse de transacciones que se realizan por mecanismos no tradicionales de venta, existen riesgos de fraude, incumplimientos, demoras y demás situaciones que son ajenas a **FENIX ALLIANCE**.
6. Que, **FENIX ALLIANCE** realizará todos los esfuerzos por evitar situaciones que afecten a las partes, sin embargo, no está obligada a responder por hechos u omisiones que se puedan presentar entre estas, tales como, pero sin limitarse a: fraudes, suplantaciones, incumplimientos contractuales, entre otros y, así lo aceptan con la aceptación de los presentes términos y condiciones.

DEFINICIONES

- **CLIENTE o COMERCIO(S) o MANDANTE**: Serán aquellas personas naturales o jurídicas que utilicen la pasarela de pago de **FENIX ALLIANCE**, en cualquiera de sus modelos (Gateway o Agregador), para efectos de vender sus productos y/o servicios a través de sus páginas web o eCommerce y, en especial será **MANDANTE** en aquellos casos en donde, por medio de **FENIX ALLIANCE** se realice el cobro de dinero a los **USUARIOS**.

- **USUARIO(S) o TARJETA HABIENTE o MANDANTE:** En general cualquier persona natural o jurídica registrada o no registrada en **FENIX ALLIANCE**, que realice pagos a través de la pasarela.
- **Compraventa:** Es el negocio jurídico que suscriben el/los Comercio(s) con el/los Usuario(s), en donde el primero se obliga a la transferencia del derecho de propiedad sobre un bien o servicio, a cambio del pago de dinero proveniente del/los Usuario(s).
- **Derecho de admisión:** Es el derecho que le asiste a **FENIX ALLIANCE** para tomar la decisión sobre la admisión, suspensión o terminación del contrato de mandato y, por ende, suspensión de las cuentas, de **CLIENTES, USUARIOS o COMERCIOS**, con ocasión a hechos u omisiones que den origen a la terminación del mismo.
- **Derecho de reversión:** Es el derecho de los **USUARIOS** para obtener la devolución de los dineros pagados al **COMERCIO** cuando este haya sido objeto de fraude, la operación no haya sido solicitada, el producto recibido es defectuoso o no corresponde con lo solicitado. Para el efecto, ver el Anexo 05 donde se establece el procedimiento para llevar a cabo este derecho.
- **FENIX ALLIANCE o MANDATARIO:** Hace referencia a la sociedad **FENIX ALLIANCE SAS** con NIT 900.301.001-4 sociedad comercial legalmente constituida, con domicilio principal en la ciudad de Tunja, Boyacá, Colombia
- **Estatuto del Consumidor:** Serán las normas imperativas fijadas por la legislación colombiana respecto a las relaciones de consumo entre usuarios, clientes y comercios.
- **Fondos:** Son los dineros pagados por **LOS USUARIOS** a favor de **LOS COMERCIOS**, mediante el uso de la plataforma de **FENIX ALLIANCE**.
- **LAS PARTES:** Se refiere a todos los sujetos de derecho que intervienen en la suscripción de los presentes Términos y Condiciones.

- **Mandato de gestión de pagos:** Es el negocio jurídico que suscriben LOS USUARIOS con FENIX ALLIANCE para que este último, realice los pagos respectivos a favor de los COMERCIOS.
- **MANDANTES:** Serán los USUARIOS o COMERCIOS, según la redacción, quienes celebran un CONTRATO DE MANDATO DE GESTIÓN con FENIX ALLIANCE, para que por medio de este paguen o cobren (respectivamente) los fondos o dineros de las transacciones realizadas por el uso de la plataforma FENIX ALLIANCE.
- **Política de Control:** Será la política establecida por FENIX ALLIANCE en el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo [SARLAFT](#) en la cual se señalan las normas que permiten controlar los procesos de transacciones, fraude, monitoreos transaccionales, entre otros.
- **Políticas de Privacidad:** Estas son las [Política de Privacidad](#) de FENIX ALLIANCE, para el correcto uso y recolección de datos de las partes, junto con sus respectivas actualizaciones.
- **Políticas de transferencias internas:** Son aquellas políticas que cada entidad financiera fija para realizar transacciones o realizar desembolsos de dineros. Estas dependen únicamente de las Entidades Financieras y no así de FENIX ALLIANCE.
- **Retención de saldos:** Es el derecho que tendrá FENIX ALLIANCE para retener los dineros que paga el/los USUARIO(s) a favor del/los COMERCIOS de conformidad con lo establecido en los presentes Términos y Condiciones.
- **SARLAFT:** El sistema de prevención y control del lavado de activos, la financiación del terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masivas.
- **Servicios:** Las operaciones a realizar serán las disponibles dentro de la propuesta de valor presentada por FENIX ALLIANCE en el sistema de pagos denominado ALLIANCE PAY PLATFORM, la cual hace parte integral del presente contrato, y aquellas que se implementen en el futuro, con el fin de que, un usuario

comprador pague al usuario COMERCIO utilizando el sistema de pagos de FENIX ALLIANCE para transferir los dineros respectivos a dicha operación.

- **Términos y Condiciones o T&C:** Se refiere a los derechos y obligaciones establecidos en el presente documento, junto con sus respectivas actualizaciones.

RESPONSABILIDADES DE LAS PARTES

De conformidad con lo establecido en los presentes Términos y Condiciones, las partes acuerdan las siguientes responsabilidades

RESPONSABILIDADES DEL COMERCIO:

- Actuar de buena fe.
- **EL COMERCIO** es responsable por el correcto uso de la plataforma de pagos electrónicos FENIX ALLIANCE, para los fines con que este fue desarrollado y aplicado a la legislación vigente.
- Es responsabilidad del **COMERCIO** el manejo, custodia y cuidado de las claves para el acceso a su área de cliente. En consecuencia, cualquier uso de la plataforma o transacción realizada bajo su **COMERCIO** se presume verás y autorizada.
- **EL COMERCIO** declara tener el control y entender el funcionamiento de la plataforma de FENIX ALLIANCE, por lo tanto, mantendrá indemne a FENIX ALLIANCE por cualquier movimiento que se realice desde la cuenta del **COMERCIO** en la plataforma de FENIX ALLIANCE, esto incluye, pero no se limita a activación de productos, compra de paquetes, retiro de saldos, descarga de certificados, cambios de contraseña, entre otros.
- **EL COMERCIO** se obliga a asumir la responsabilidad por todos los reclamos que presenten los **USUARIOS** relacionados, pero sin limitarse a: calidad, cantidad, entrega de los bienes o servicios, incumplimientos totales o parciales, estafas, entre otros. Por ende, exonera y mantiene indemne a FENIX ALLIANCE por cualquier reclamación judicial o extrajudicial que se presente.

- Todos los gastos en que incurra **FENIX ALLIANCE** derivados de las defensas judiciales o extrajudiciales u, otros perjuicios sufridos, con ocasión al incumplimiento por parte del **COMERCIO** con lo establecido en el numeral 6.1.3, será asumido por **EL COMERCIO** y, así lo declara este expresamente con la aceptación de los presentes Términos y condiciones.
- **EL COMERCIO** se obliga a brindar información veraz y oportuna a los **USUARIOS**, en su sitio web, redes sociales, páginas de aterrizaje o cualquier otro medio o herramienta propia o provista por terceros en donde se ofrezcan o comercialicen productos o servicios que usen los servicios transnacionales de **FENIX ALLIANCE**.
- **EL COMERCIO** se obliga a cumplir todo lo establecido en el Estatuto del Consumidor y demás normas concordantes.
- **LOS EL COMERCIO** se obliga a atender todas las reclamaciones realizadas por **USUARIOS** en un periodo NO mayor a 2 días hábiles, so pena de que **FENIX ALLIANCE** suspenda la cuenta respectiva del mismo y, así lo acepta expresamente con la aceptación de los presentes términos y condiciones.
- **EL COMERCIO** acepta expresamente que asume el riesgo de fraude que conllevan las transacciones para ventas no presenciales, tanto como sus consecuencias económicas y exonera a **FENIX ALLIANCE** de cualquier reclamación aun cuando este realizara su mejor esfuerzo para representar los intereses del **COMERCIO** ante las diferentes entidades involucradas.
- **EL COMERCIO** se compromete a mantener actualizada la información personal y del comercio mientras su cuenta en **FENIX ALLIANCE** permanezca activa. Dicha información podrá ser requerida para validación de acuerdo a las políticas de Inscripción de **FENIX ALLIANCE**. **EL COMERCIO** se compromete a mantener actualizada la información personal y del comercio mientras su cuenta en **FENIX ALLIANCE** permanezca activa. Dicha información podrá ser requerida para validación de acuerdo a las políticas de Inscripción de **FENIX ALLIANCE**.

- **EL COMERCIO** tiene conocimiento de que el contra cargo o reversiones, son reclamaciones presentadas por los **USUARIOS**, ante el banco emisor desconociendo la compra realizada con su tarjeta y que es de su responsabilidad reembolsar el dinero de la transacción al tarjetahabiente cuando dicho contra cargo resultare favorable para el tarjetahabiente.
- Tener incorporada una política de tratamiento de datos personales y política de privacidad, publicada, fácilmente accesible y visible en su sitio web, aplicación o cualquier otro por medio del cual realice actividades de comercio y, por ende, mantener indemne de cualquier reclamación que llegase a **FENIX ALLIANCE** por estos conceptos.
- **EL COMERCIO** deberá tener los equipos adecuados para la realización de sus actividades comerciales y, en especial, contar con todos los elementos de seguridad para evitar plagios, suplantaciones, filtración de información y documentación, entre otros. **EL COMERCIO** deberá desplegar todos los esfuerzos necesarios para evitar este tipo de conductas
- Implementar y cumplir con todas las normas relacionadas con el uso de las políticas de franquicias de tarjetas de crédito, como **MASTERCARD, VISA**, entre otros. **EL COMERCIO** será responsable de conocer e implementar todas las medidas que, este tipo de entidades requiera
- Con miras a dar claridad sobre esta información, nos permitimos adjunto los siguientes links de acceso para conocer las políticas de estas franquicias: (Ver: [Políticas Visa](#)), (Ver: [Reglass Mastercard](#))
- Cumplir a cabalidad con la normatividad aplicable a los derechos del consumidor. No podrá incorporar políticas que afecten o desconozcan cualquier derecho propio del consumidor y, a su vez, mantendrá indemne a **FENIX ALLIANCE** de cualquier reclamación que llegase a tener de cualquier consumidor a raíz del incumplimiento por parte del **COMERCIO**

- Declara que reconoce expresamente los derechos y obligaciones derivados de la Ley de Tratamiento de Datos y Políticas de Privacidad, de conformidad con la legislación vigente y aplicable, adicionalmente que los aplica en su operación comercial.
- **RESPONSABILIDAD DE REEMBOLSO:** Si el dinero ya ha sido retirado por **EL COMERCIO** de la cuenta temporal de **FENIX ALLIANCE** y el banco emisor ha debitado de la cuenta de **FENIX ALLIANCE** el saldo de la transacción por motivos relacionados a contra cargos, **EL COMERCIO** deberá reembolsar a **FENIX ALLIANCE** dicha suma de dinero en el tiempo establecido por **FENIX ALLIANCE** mediante comunicación enviada al **COMERCIO**. Adicionalmente, se podrán causar ^(OJ) intereses de mora a la tasa más alta permitida por el no pago oportuno del reembolso.
- Las demás establecidas en el capítulo de **GENERALIDADES y ANEXOS**.

RESPONSABILIDADES DEL USUARIO:

- **EL USUARIO** será responsable de cualquier transacción que realice por medio de **FENIX ALLIANCE**.
- **EL USUARIO** declara que el dinero que desea transferir a través de **FENIX ALLIANCE** no proviene de actividades ilícitas, debiendo éste resarcir a las partes por cualquier perjuicio con ocasión de algún proceso penal que demuestre lo contrario y en el que se pueda involucrar a **FENIX ALLIANCE** y a **EL COMERCIO** por manejo de dineros ilegales.
- Mantener indemne a **FENIX ALLIANCE** por cualquier reclamación judicial o extrajudicial derivada por acciones de fraude o acciones de protección al consumidor, toda vez que el **USUARIO** reconoce y acepta que **FENIX ALLIANCE** actúa en calidad de mandatario entre las dos partes: **USUARIO Y COMERCIO**.
- Las demás establecidas en los capítulos de **GENERALIDADES y ANEXOS**.

RESPONSABILIDADES DE FENIX ALLIANCE:

- **FENIX ALLIANCE** se compromete a prestar sus servicios de forma diligente y competente para garantizar al máximo la seguridad y éxito en las transacciones, sin perjuicio de las posibles demoras en el procesamiento de los pagos, fraude por suplantación o cualquier imprevisto que pueda ocurrir por fuerza mayor o caso fortuito que impida el funcionamiento normal de la plataforma y esté relacionado con el servicio prestado.
- Es obligación de **FENIX ALLIANCE** prestar el servicio de plataforma de pagos electrónicos de forma permanente, sin que ello impida a **FENIX ALLIANCE** suspender el uso de forma temporal, por causas derivadas de mantenimiento y actualización necesaria del soporte lógico de software, situación de la que avisará, en caso de que el hecho lo permita, a **EL COMERCIO** y al usuario del servicio.
- Las demás establecidas en los capítulos de **GENERALIDADES** y **ANEXOS**.

VALIDACIÓN DE TRANSACCIONES

- Todas las transacciones pueden tener un tiempo de verificación de hasta 24 horas, por lo que el **EL COMERCIO** entiende y acepta las consecuencias exonerando a **FENIX ALLIANCE** de cualquier situación derivada por los tiempos de confirmación.
- **SERVICIO AL CLIENTE:** Cualquier inquietud, queja o reclamo acerca de los servicios prestados por **FENIX ALLIANCE**, deberán ser informados por los diferentes canales de contacto que se encuentren habilitados y disponibles.
- **PROHIBICIONES:** Están expresamente prohibidas las siguientes conductas:
 1. Todas las transacciones realizadas a través de **FENIX ALLIANCE** deben estar acorde con las cláusulas que conforman el presente acuerdo, por ende, los mandatarios deberán verificar que sus cobros o pagos cumplen con los requisitos legales y no hacen parte de las actividades o productos

restringidos o prohibidos por la legislación colombiana o políticas particulares de FENIX ALLIANCE.

2. Cuando FENIX ALLIANCE considere que se han utilizado sus servicios para llevar el desarrollo de actividades prohibidas, podrá rechazar, cancelar, suspender o revertir una solicitud de gestión de Pago, limitar el acceso y uso de la Cuenta o cancelarla definitivamente, sin responsabilidad alguna. Esto sin perjuicio de las acciones legales pertinentes que FENIX ALLIANCE puede llevar a cabo en contra del El COMERCIO y/o USUARIO infractor.
3. **PROHIBICION DE CESION DEL CONTRATO:** Salvo disposición en contrario, ninguna de las partes podrá ceder este contrato, ni celebrar subcontratos, sin autorización expresa y por escrito de la otra parte.

PRODUCTOS O ACTIVIDADES RESTRINGIDAS

Los siguientes productos se encuentran prohibidos:

1. Tratamientos estéticos no invasivos.
2. Ventas de bases de datos.
3. Productos falsos, adulterados o imitaciones.
4. Agencias de adopción.
5. Producción, comercio o tráfico de armas y municiones.
6. Venta de sustancias alucinógenas y drogas no permitidas.
7. Todo servicio o artículo que promueva el racismo, la discriminación, trata de personas, haga apología al delito y cualquier otro que promueva alguna actividad que vaya en contra de la dignidad humana.
8. Cualquier tipo de pornografía.

9. Chat o video chat para adultos, servicio de acompañantes o links que direccionen a estos sitios.
10. Comercio o cambio de divisas, títulos valores, cripto activos, Forex o cualquier actividad relacionada con la bolsa.
11. Desbloqueo de celulares, programación de tarjetas electrónicas, dispositivos de evasión para consolas de juegos, entre otros.
12. Medicamentos con prescripción médica.
13. Tratamientos estéticos invasivos.
14. Comercio de animales exóticos y silvestres.
15. Servicios ofrecidos por Call Center.
16. Alojamiento por horas, aparta-hoteles, moteles.
17. Grilles, whiskerías
18. Clubes deportivos con figura jurídica de Asociación.
19. Compraventas, casas de empeño, Prenderías.
20. Comercio de esmeraldas.
21. Productos químicos.
22. Construcción e inmobiliarias.
23. Campañas políticas.
24. Otros que, a criterio de FENIX ALLIANCE llegasen a causar un perjuicio para si o para terceros.

Se establecen a su vez, las siguientes **PROHIBICIONES** que aplicarán a determinados **COMERCIOS** según la normatividad aplicable:

1. Productos relacionados con el sector turístico como: agencias de viajes, venta de paquetes turísticos, tiquetes aéreos, alojamiento o arrendamiento, renta o alquiler de vehículos, entre otros.
2. Recarga de cualquier producto prepagado – billetera virtual
3. Venta de productos o archivos digitales
4. Boletería para la asistencia a cualquier tipo de evento *ver política de recaudo de boletería para eventos
5. Fundaciones o entidades que reciban donaciones
6. Empresa de arrendamientos o agencias propiedad raíz
7. Asesoría y tramites de visado, apostillaje y cualquier otro trámite relacionado con embajada o consulado.
8. Productos tecnológicos o que tengan un valor superior a \$1'000.000.
9. Fabricación y comercialización de joyas, bisutería y artículos conexos
10. Comercio al por mayor y al por menor de partes y accesorios para la vehículos automotores y motocicletas.
11. Repuestos y accesorios automotrices – autopartes
12. Comercio al por menor de equipos y aparatos de sonido y de video
13. Transporte de pasajeros
14. Transporte de carga por carretera

15. Edición, modificación o alteración de programas de informática (software)

16. Comercio de Vehículos Automotores usados

17. Redes multinivel o telemercadeo

ANEXO 01 CUMPLIMIENTO DE NORMAS SOBRE EL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

En el presente documento, hace constar que **LAS PARTES** cumplen con las normas generales y particulares sobre Prevención al Lavado de Activos y Financiación al Terrorismo en los casos que aplique.

Adicionalmente, **LAS PARTES** poseen mecanismos de prevención y control del lavado de activos, conocimiento de clientes, detección y reporte de operaciones sospechosas y control al financiamiento del terrorismo.

En consecuencia, **LAS PARTES** indemnizarán y mantendrán indemne y libre de perjuicios a **FENIX ALLIANCE SAS** por cualquier multa, daño o perjuicio que sufra la misma por o con ocasión del incumplimiento por parte de **EL COMERCIO O EL USUARIO** de las medidas o normas de Prevención al Lavado de Activos y Financiación al Terrorismo.

FENIX ALLIANCE podrá cruzar en cualquier momento la información que posee en sus bases de datos de **EL COMERCIO O EL USUARIO** con las listas públicas internacionales y locales sobre personas investigadas por Lavado de Activos o financiamiento del terrorismo. Cuando quiera que la investigación arroje resultados positivos, se procederá a tomar las decisiones pertinentes teniendo en cuenta las normas vigentes. Todas las disposiciones y las obligaciones y derechos derivados de las mismas relacionadas con Prevención de Lavado Activos y Financiación del Terrorismo son sustanciales y sobrevivirán a la terminación del presente contrato.

ANEXO 02 ORIGEN DE INGRESOS

EL COMERCIO Y EL USUARIO declaran bajo la gravedad del juramento que sus ingresos provienen de actividades lícitas y que no van dirigidos a financiar actividades ilícitas, que

no se encuentra con registro negativo en listados de prevención de lavado de activos o financiación del terrorismo nacionales o internacionales, ni dentro de una de las dos categorías de lavado de activos (conversión o movimiento) y, en consecuencia, se obligan a responder frente a la otra Parte y terceros por todos los perjuicios que se llegaren a causar como consecuencia de la falsedad de esta afirmación.

Igualmente, declaran que el buen nombre y la reputación son elementos claves en la celebración y ejecución del Contrato, razón por la cual pactan que será motivo suficiente para darlo por terminado, sin que esto genere ningún tipo de indemnización a favor de la Parte incumplida, por el hecho de que ésta, sus representantes legales, accionistas, socios o directivos sean incluidos en una investigación, informe, reporte o listado policial o judicial nacional o de autoridad extranjera, por sospechas de estar involucrado en lavado de activos, tráfico de estupefacientes, trata de personas, proxenetismo, pornografía infantil, peculado, concusión, secuestro, extorsión, corrupción, tráfico de influencias, contrabando, pertenencia o tratos con organizaciones armadas ilegales o con organizaciones criminales de cualquier índole, tráfico de armas, terrorismo, delitos de lesa humanidad o delitos contra la libertad, integridad y formación sexuales, etc.

Para el efecto, se comprometen a cumplir con los requisitos y obligaciones que dentro de la normatividad legal vigente le apliquen, y en especial en lo relativo a la prevención del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo, dentro de los que se encuentran, entre otras, el entregar información veraz y verificable y el actualizar su información institucional, comercial y financiera por lo menos una vez al año, o cada vez que así lo solicite Cualquiera de las partes, suministrando la totalidad de los soportes documentales exigidos.

EL COMERCIO se obliga a implementar las medidas dispuestas en la normatividad vigente que les apliquen para prevenir que sus operaciones puedan ser utilizadas con o sin su conocimiento y consentimiento como instrumentos para la realización de cualquier actividad ilícita de las contempladas en las normas penales vigentes tanto nacionales como internacionales, especialmente el lavado de activos y la financiación al terrorismo o cualquiera de los delitos fuente de los anteriores.

Para todos los efectos el "lavado de activos" es el conjunto de procedimientos usados para cambiar la identidad del dinero obtenido ilegalmente, con el fin de que aparente haber sido obtenido de fuentes legítimas. Estos procedimientos incluyen disimular la procedencia y propiedad verdadera de los fondos. En general, el lavado de activos se cumple mediante la transferencia, transformación, conversión o mezcla de activos provenientes de actividades ilícitas con fondos legítimos, con el propósito de ocultar su verdadera naturaleza. Los activos ilícitos son aquellos que provienen de cualquier delito, como, por ejemplo: secuestro, extorsión, hurto, piratería terrestre, contrabando, asaltos bancarios o narcotráfico".

ANEXO 03 CONTRACARGOS

La responsabilidad de atender el contracargo es 100% del **COMERCIO** sin perjuicio de la mediación que pueda realizar **FENIX ALLIANCE** para encauzar la documentación suministrada y hacerse partícipe de los procesos. Los contracargos serán notificados a **FENIX ALLIANCE** por el banco emisor de la franquicia o la red que procesa el pago, el cual, a su vez, indicará el término en el cual deberá ser atendido.

FENIX ALLIANCE, notificará al **COMERCIO** el contracargo al correo electrónico, sugiriendo la documentación que deberá enviar para probar la relación con el **USUARIO**; Si se presenta por parte del banco emisor cualquier débito a la cuenta de **FENIX ALLIANCE** atendiendo al contracargo, este dinero será igualmente debitado de la cuenta del **COMERCIO**.

EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD:

FENIX ALLIANCE, velará y supervisará el proceso del contracargo en la medida que le sea permitida, sin que por ello pueda ser considerado como responsable de los montos que se llegaren a descontar de la cuenta del **COMERCIO** con ocasión al contra cargo.

FENIX ALLIANCE generará un cobro al **COMERCIO** de USD \$10 cuando el contracargo sea desfavorable para el **COMERCIO**.

TIEMPOS:

El tiempo estimado de resolución de un contra cargo es de 45 días hábiles, donde el Banco adquiriente de **FENIX ALLIANCE** será el responsable de investigar y concluir cada caso. El

COMERCIO entiende que el procedimiento de contra cargo no involucra a **FENIX ALLIANCE** y por lo tanto lo exonera de cualquier responsabilidad, sanción o daño ocasionado por los tiempos del procedimiento.

ANEXO 04 POLÍTICA DE REVERSIONES

De conformidad con el artículo 51 de la ley 1481 de 2011 (Estatuto del consumidor) y el decreto 587 de 2016 el **USUARIO** podrá solicitar al banco emisor la reversión del pago realizado a través de la plataforma con tarjeta de crédito o los medios PSE, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha del pago o cuando este se haya percatado de la transacción.

EL COMERCIO en aras al contenido del decreto 587, conoce y acepta que **FENIX ALLIANCE** reversará la transacción sin que medie autorización alguna por parte de éste, y conoce además que, de haber retirado los fondos de su cuenta temporal, tendrá que reembolsar a **FENIX ALLIANCE** la suma de dinero producto de la transacción reversada. Esta devolución de dinero deberá hacerse por la totalidad del dinero cobrado a través de **FENIX ALLIANCE** incluyendo la comisión **FENIX ALLIANCE** que se cobra siempre de forma anticipada a la transacción.

EL USUARIO recibirá la devolución de su dinero en un periodo de 15 días hábiles, en tanto el cobro haya sido realizado, los fondos estén en poder de **FENIX ALLIANCE**, las partes hayan confirmado el no envío o devolución del producto de acuerdo a lo indicado en el artículo 51 de la ley 1481 de 2011 o la no prestación del servicio adquirido. **FENIX ALLIANCE**, no se hace responsable de los posibles incumplimientos que el **USUARIO** pueda invocar en contra del **COMERCIO** con ocasión a la reversión de la transacción y cancelación del negocio. Las reversiones tendrán un costo de USD \$5, los cuales podrán ser descontados del saldo que tenga **EL COMERCIO** en su cuenta o podrá ser cancelado por medio de una transacción a **FENIX ALLIANCE**.

RETENCIÓN O DEBITO DE SALDOS:

EL COMERCIO, autoriza a **FENIX ALLIANCE** para que retenga o debite saldos de su cuenta cuando una transacción presente riesgo de fraude, **FENIX ALLIANCE** podrá retener los saldos correspondientes a la transacción en la cuenta virtual del **COMERCIO**, hasta por 120 días posteriores a la fecha de la transacción.

FENIX ALLIANCE también podrá retener los saldos del **COMERCIO** cuando se presenten las siguientes circunstancias: Cuando el **USUARIO** presenta un contracargo o solicitud de reversión de una transacción, **FENIX ALLIANCE**, podrá retener el saldo correspondiente al valor de la transacción con el fin de garantizar la devolución de los saldos cuando haya lugar. Cuando los índices de fraude presentados en las transacciones superen el 2.5% del nivel del fraude basado en nuestros filtros de seguridad. Cuando **EL COMERCIO** realice una actividad o cobre un producto a través de la plataforma y este sea susceptible de fraude.

FENIX ALLIANCE podrá, a su discreción, crear un fondo de reserva, para lo cual podrá retener hasta un 15% de valor de las transacciones, para atender posibles contra cargos o reversiones cuando **EL COMERCIO** realice una actividad con alto riesgo de fraude o supere una transaccionalidad mensual de los \$ 50.000 USD (Cincuenta mil dólares mensuales). Los fondos de la reserva podrán ser liberados hasta dentro de los 90 días calendario siguiente a la fecha de las transacciones objeto de reserva. Tanto el procedimiento de los contracargos como el de las reversiones son procedimientos ajenos a **FENIX ALLIANCE**, en el que este solo participa como mediador quedando exento de cualquier responsabilidad que pueda sobrevenir con ocasión a estos. Los documentos aportados por **EL COMERCIO** como prueba para validar la compra y atender el contracargo, son analizados por personal del banco emisor, quienes determinarán su validez, veracidad e idoneidad. **FENIX ALLIANCE** no se hace responsable por la información recibida a través del **COMERCIO** como medio de prueba, información que se presumirá veraz y legal, sin perjuicio de las acciones legales que pueda entablar **FENIX ALLIANCE** o el banco emisor, en contra del **COMERCIO**, cuando éste entregue información falsa o adulterada para respaldar una compra y atender dichas disputas. Si **FENIX ALLIANCE** no consigue el reintegro por débito de las sumas debitadas con objeto de los contra cargos o reversiones

de la cuenta de FENIX ALLIANCE, **EL COMERCIO** será DEUDOR de FENIX ALLIANCE, por las sumas de dinero que sean debitadas de la cuenta de FENIX ALLIANCE para la atención de los contra cargos o las reversiones; estos dineros deberán ser reintegrados por el **COMERCIO** de forma inmediata o con un plazo máximo de 5 días posteriores a la notificación de la novedad al **COMERCIO**, sin perjuicio de las acciones legales que pueda adelantar FENIX ALLIANCE para obtener el pago de los dineros que adeude el **COMERCIO**. FENIX ALLIANCE podrá constituir en mora al **COMERCIO** por los días que tarde en cancelar los dineros pendientes por pagar a FENIX ALLIANCE, mora que podrá pactarse con intereses causados a la tasa más alta permitida por la ley colombiana a la fecha.

TIEMPOS:

Las reversiones deber ser ordenadas a las redes de procesamiento el mismo día de la transacción y antes de las 9 pm, siendo está la manera automática que permite a la red hacer la reversión en hasta 5 días hábiles. En caso contrario se debe realizar procedimiento manual en formato físico con un tiempo de reversión por parte de las redes de hasta 15 días hábiles.