

TÉRMINOS Y CONDICIONES TIENDA VIRTUAL DAVIPLATA

En el presente documento se establecen los términos y condiciones a través de los cuales el **Cliente** puede acceder a los contenidos y operaciones del portal de contacto del Banco Davivienda S.A. (Davivienda) denominado **Tienda Virtual**, habilitado en el **Aplicación DaviPlata** y se definen los derechos, obligaciones, consecuencias del incumplimiento de las disposiciones definidas y demás información relevante para el uso de la **Tienda Virtual** entre Davivienda y el Cliente, los cuales son aceptados incondicionalmente desde el primer uso de la **Tienda Virtual**. El contenido de los presentes términos y condiciones de la **Tienda Virtual DaviPlata**, aplica en complemento a lo establecido en los términos y condiciones de la **Aplicación DaviPlata**, los cuales pueden ser consultados por el **Cliente** en el respectivo canal.

CLÁUSULA PRIMERA.- DEFINICIONES: Para efectos de los presentes Términos y Condiciones, se entenderán las siguientes definiciones, las cuales podrán estar escritas en mayúsculas o minúsculas.

“Comercio” significa el establecimiento de comercio o agregador de comercios que realiza la comercialización de sus productos o servicios en la Tienda Virtual.

“Aplicación” significa el programa informático que le permite al Cliente la realización de una tarea o conjunto de tareas en el sistema donde se ejecuta, ya sea en computadores, tablets o teléfonos inteligentes, etc.

“Cliente” significa aquellas personas naturales que cuentan con el producto DaviPlata, por lo tanto, son Clientes de Davivienda y que cuentan con la funcionalidad Tienda Virtual.

“Dato Personal” significa cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales o jurídicas determinadas o determinables.

“DaviPlata” significa el producto financiero creado por Davivienda que consiste en un depósito de bajo monto, el cual contempla la vertical financiera de manera integral, incluyendo (i) pagos, créditos, (iii) inversiones, (iv) seguros y los demás productos o servicios asociados al movimiento de dinero, y que se rige por: i) las Leyes Aplicables (en particular, el Decreto único 2555 de 2010 numerales 2.1.15.1.1 y siguientes, Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia, Parte 2, Título 1, Capítulo 3, numerales 6 y siguientes), y las normas que las subroguen, modifiquen o reemplacen y, ii) por el contrato del producto el cual se encuentra disponible en www.daviplata.com.

“Davivienda” significa el Banco Davivienda S.A.

DaviPlata es un depósito de bajo monto u ordinario amparado por el seguro de depósito de Fogafin. Consulte condiciones, reglamentos, tarifas y más información en www.daviplata.com



“Devolución del pago” tiene como significado la facultad que tiene el Cliente ante el Comercio para solicitar la devolución de su dinero por las compras de venta no presente y con mecanismos de pago electrónicos.

“Medio de pago”: significan los productos de depósito, tales como cuenta de ahorros, cuenta corriente, así como también las tarjetas de crédito, o cupos de crédito con cargo a los cuales se ejecutan las órdenes de pago o transferencia de fondos, entre otros Medios de Pago que Davivienda habilite en la Tienda Virtual DaviPlata, con los cuales los Clientes pueden adquirir bienes y/o servicios de los Comercios habilitados. Davivienda de tanto en tanto podrá habilitar otros Medios de Pago adicionales a los aquí expuestos.

“Portal de Contacto”: Significa la plataforma electrónica en la que personas naturales o jurídicas pueden ofrecer productos y/o servicios para su comercialización y a su vez los consumidores puedan contactarlos por ese mismo mecanismo. La información que permite la identificación de los Comercios, tal como el nombre o razón social, documento de identificación, dirección física de notificaciones, teléfonos y canales de contacto se encontrará disponible en la cláusula décima de estos Términos y Condiciones.[*]

“Promociones”: Significa el descuento que el Comercio le proporciona al valor del producto, será visualizado en la ficha del producto y al momento de la compra.

“Tienda Virtual” Significa el Portal de Contacto disponible en el ambiente transaccional del App DaviPlata, donde los Comercios ofrecen productos y/o servicios que el Cliente puede comprar con los Medios de Pago habilitados por Davivienda como alternativa de pago.

CLÁUSULA SEGUNDA.- CONTENIDOS DE LA FUNCIONALIDAD TIENDA VIRTUAL: Los contenidos de la Tienda Virtual en la Aplicación DaviPlata podrán ser modificados o eliminados por Davivienda en cualquier momento. Para recibir asesoría sobre los diferentes contenidos y usos de la funcionalidad, el Cliente podrá consultar la sección “Todo lo que puede hacer”, subsección “Tienda Virtual” en www.Daviplata.com.

PARÁGRAFO PRIMERO: Al aceptar estos términos y condiciones, el Cliente acepta compartir sus Datos Personales, tales como: nombre, apellidos, tipo de identificación, número de identificación, correo electrónico, número de celular, dirección, ciudad, barrio y tipo de medio de pago con el Comercio para la adquisición del producto y/o servicio y efectos de la compra.

CLÁUSULA TERCERA.- SERVICIOS Y OPERACIONES DE LA FUNCIONALIDAD TIENDA VIRTUAL: La funcionalidad Tienda Virtual permitirá el acceso a los Clientes al siguiente servicio: compra de productos y servicios a través de Comercios con los Medios de Pago.

PARÁGRAFO PRIMERO: Davivienda podrá en cualquier momento adicionar, eliminar o

modificar los servicios que se prestan a través de la Tienda Virtual Dichos cambios podrán realizarse sin previo aviso o autorización expresa por parte del Cliente.

CLÁUSULA CUARTA.- PROMOCIONES EN LA TIENDA VIRTUAL:

1. El Comercio tendrá autonomía de generar promociones en sus productos a su consideración.
2. Teniendo en cuenta que somos un Portal de Contacto y que las promociones están a cargo únicamente del comercio, de llegarse a presentar alguna novedad, el cliente deberá comunicarse a través de los datos de contactos suministrados en la ficha de producto con el Comercio o por el botón de ¿Necesita ayuda?.

CLÁUSULA QUINTA.- OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DEL CLIENTE:

1. No licenciar, vender, revender, re-licenciar, asignar, distribuir, anunciar, explotar o sacar provecho comercial alguno de la funcionalidad, signos distintivos, las herramientas o el servicio que provee.
2. Seleccionar y realizar el pago de los productos y/o servicios comercializados por el Comercio a través de la Tienda Virtual.
3. El Cliente entiende y acepta que el Comercio es el único responsable de la información que éste publique y comparta, incluyendo, pero sin limitarse, a todos los textos, imágenes, fotos, enlaces, precios, etc. Por lo que es responsabilidad del Cliente revisar los términos y condiciones de cada producto y/o servicio expuesto en la Tienda Virtual DaviPlata al momento de realizar la compra, y por tanto se obliga a mantener indemne a Davivienda frente a cualquier reclamación en este sentido.
4. El Cliente entiende y acepta que el Comercio es el único responsable por las obligaciones que este asuma o le correspondan, así como por los servicios prestados o los productos comercializados mediante la funcionalidad Tienda Virtual, cualquier controversia que se presente respecto a los envíos, prestación del servicio y/o devoluciones, deberán ser resueltos únicamente entre el Cliente y el Comercio, Davivienda no será responsable de este concepto, siendo deber del Comercio cumplir con los tiempos de entrega indicados, una vez haya recibido notificación del pago de los productos y/o servicios.
5. El Cliente acepta y entiende que el Comercio es el único responsable por los conceptos de i) reversiones y ii) no conformidad de los bienes o servicios adquiridos. El reembolso de los dineros por alguna de estas causales, deberá solicitarlo el Cliente directamente ante el Comercio.
6. El cliente acepta y entiende que Davivienda es el único responsable por reclamaciones presentadas por el desconocimiento de la compra o posibles fraudes en las transacciones. El reembolso de los dineros por alguna de estas

DaviPlata es un depósito de bajo monto u ordinario amparado por el seguro de depósito de Fogafin. Consulte condiciones, reglamentos, tarifas y más información en www.daviplata.com

causales, deberá solicitarlo el Cliente directamente ante Davivienda.

7. El Cliente se compromete a mantener indemne a Davivienda ante cualquier reclamación judicial o extrajudicial derivada por acciones de fraude o acciones de protección al consumidor, toda vez que el Cliente reconoce y acepta que Davivienda actúa en calidad de Portal de Contacto de la Tienda Virtual.

CLÁUSULA QUINTA.- CALIDAD DE LOS BIENES O SERVICIOS ADQUIRIDOS A TRAVÉS DE LA FUNCIONALIDAD: Davivienda no será responsable por la calidad, idoneidad y seguridad de los bienes o servicios ofrecidos por el Comercio a través de la Tienda Virtual, por lo que el Cliente se obliga a mantener indemne a Davivienda frente a cualquier reclamación en este sentido. El Cliente deberá tramitar directamente con el Comercio toda consulta, petición, queja, reclamo o trámite de garantía respecto a los bienes o servicios adquiridos.

CLÁUSULA SEXTA.- LICENCIA SOBRE IMÁGENES, FOTOGRAFÍAS, MARCAS E INFORMACIÓN DEL PRODUCTO: El Cliente entiende y acepta que el titular y/o licenciatario de los derechos necesarios sobre las imágenes, fotografías y demás información sobre los bienes y servicios ofrecidos a través de las publicaciones que se realizan en la funcionalidad Tienda Virtual es el Comercio, así como sobre las marcas y demás derechos de propiedad intelectual sobre los mismos, y que a su vez el Comercio cuenta con los derechos, licencias y/o facultades necesarias para emplearlas, siendo responsable exclusivo por cualquier infracción a derechos de terceros o por las inconsistencias o inexactitud en la información del bien o servicio.

CLÁUSULA SÉPTIMA.- RESPONSABILIDAD: Davivienda no es propietario de los productos ofrecidos, no tienen posesión de ellos ni los ofrece en venta, ni ejercer cualquier derecho o tenencia sobre los mismos. Davivienda no interviene en el perfeccionamiento de las operaciones de comercialización realizadas entre los Clientes y los Comercios, ni en las condiciones por ellos estipuladas para las mismas, por ello no será responsable respecto de la existencia, calidad, cantidad, estado, garantía, integridad o legitimidad de los bienes o servicios ofrecidos o enajenados por los Comercios quienes serán los exclusivos responsables.

PARÁGRAFO PRIMERO: Al aceptar estos términos y condiciones, el Cliente entiende y acepta que la información recolectada para la compra de productos y/o servicios a través del Comercio o Davivienda estará bajo la responsabilidad de éste conforme a la normatividad aplicable.

Sin perjuicio de lo anterior, Davivienda podrá recolectar o tratar información de los Clientes que ingresen y naveguen en la Tienda Virtual, en los términos establecidos en la Política de Tratamiento de Datos Personales disponible en la parte inferior de cada pedido antes de pagar.

PARÁGRAFO SEGUNDO: El Cliente entiende y acepta que, a su discreción, puede efectuar compras de los productos y/o servicios comercializados por el Comercio directamente en sus canales de contacto, o a través de la funcionalidad Tienda Virtual DaviPlata.

CLÁUSULA OCTAVA.- DE LAS OPERACIONES: El Cliente autoriza a Davivienda para bloquear, cancelar o revocar total o parcialmente el acceso a la funcionalidad Tienda Virtual, los servicios u operaciones en los siguientes eventos:

1. Cuando se presenten irregularidades de cualquier tipo en el uso de la funcionalidad Tienda Virtual.
2. Por el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones que le corresponden al Cliente en virtud del presente documento, el reglamento de DaviPlata o la normatividad aplicable.
3. Cuando se utilice la funcionalidad Tienda Virtual para fines distintos de aquellos para los cuales se tiene acceso.
4. Como medida de seguridad para Davivienda o para el mismo Cliente por irregularidades o circunstancias que impliquen tal hecho.
5. En el evento en que el Cliente no cumpla con las instrucciones de seguridad informadas por Davivienda.
6. En caso de bloqueo y/o cancelación del producto DaviPlata.
7. Cualquier otra circunstancia objetiva que amerite alguna de las limitaciones.

PARÁGRAFO. La decisión de terminación será informada previamente al Cliente mediante comunicación dirigida a la última dirección o correo electrónico registrado o cualquier otro medio idóneo para el efecto. En este evento, se entenderá cancelada pasados quince (15) días hábiles a partir del envío de la comunicación respectiva.

CLÁUSULA NOVENA.- TRATAMIENTO DE DATOS:

CLÁUSULA DÉCIMA MODIFICACIONES: Davivienda se reserva el derecho de modificar, limitar, suprimir o adicionar los términos y condiciones en cualquier tiempo. Las modificaciones, limitaciones, supresiones o adiciones se informarán mediante publicación en la página web www.daviplata.com, o mediante cartelera fijada en las oficinas de la red, o por cualquier otro medio que se estime eficaz para tal fin. Si transcurridos cinco (5) días hábiles contados a partir de la fecha de la respectiva publicación, el Cliente continúa utilizando la funcionalidad Tienda Virtual, se entenderá que acepta las modificaciones, limitaciones, supresiones o adiciones de los términos y condiciones.

CLÁUSULA DÉCIMA.- CANALES DE ATENCIÓN: En el evento de presentar alguna inquietud relacionada con la funcionalidad Tienda Virtual como falta de disponibilidad, incoherencia en la información de la funcionalidad, fallas en los Medios de Pago habilitados, transacción no reconocida por el Cliente o transacciones duplicadas, descuento y no pago. Davivienda pondrá a disposición los siguientes canales de atención: Para PQRS asociados a tarjetas de crédito, débito y PSE, el Cliente podrá

ponerse en contacto con: i) Call Center Davivienda (en Bogotá +6013383838 o al +01 8000 12 3838 a nivel nacional), y Oficinas de Servicio Davivienda a nivel Nacional. Para PQRS asociados a DaviPlata el Cliente podrá comunicarse por medio del Chat que hay dentro de la Aplicación Daviplata en un Botón flotante llamado ¿Necesita Ayuda? habilitados para tales efectos.

En relación con las quejas, peticiones y reclamos relacionados con la existencia, calidad, cantidad, estado, garantía, integridad o legitimidad de los productos y/o servicios ofrecidos o enajenados por los Comercios, el Cliente podrá interponer sus solicitudes ingresando a su sesión en la Aplicación DaviPlata, opción Tienda Virtual, en donde buscará el producto comprado para poder visualizar en la parte inferior del producto en “Acerca del Vendedor” los números telefónicos de contacto, correo electrónico y horarios de atención del Comercio o a través del chat (Botón Necesita Ayuda) podrá consultar la información posterior a su compra.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA: TRATAMIENTO DE DATOS: El Cliente entiende y acepta que sus datos personales serán compartidos con el Comercio con el fin de que sean usados para continuar con la compra del producto y/o servicio. Esto, atendiendo a las Autorizaciones de Tratamiento que previamente Davivienda ha recolectado de parte de los Clientes Titulares de los Datos Personales en tal sentido.

Lo anterior, conforme a la autorización de tratamiento de datos otorgada por el Cliente y la Política de Tratamiento de Datos de Davivienda, la cual puede ser consultada en www.daviplata.com en la parte inferior de Políticas de privacidad y seguridad.

La Autorización de Tratamiento de Datos Personales que le permita al Comercio recolectar y tratar la información de los Clientes que sea necesaria para la comercialización de sus productos y/o servicios a través de la Tienda Virtual, la información sobre los canales para la radicación y atención de PQR's y la Política de Tratamiento de Datos Personales del Comercio estará disponible en el sitio web de cada Comercio.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA .- TERMINACIÓN. El presente documento donde se detallan los términos y condiciones de la funcionalidad Tienda Virtual tiene una vigencia indefinida. Sin embargo, Davivienda se reserva el derecho a terminar con el servicio y, por lo tanto, con la prestación de los servicios y contenidos incluidos en la funcionalidad Tienda Virtual y en este reglamento en cualquier momento, lo cual será informado a través de su página web, o en un diario de circulación nacional, o mediante cartelera fijada en las oficinas de la red, o por cualquier otro medio que se estime eficaz para tal fin.

Fecha de publicación: 22/11/2023

DaviPlata es un depósito de bajo monto u ordinario amparado por el seguro de depósito de Fogafin. Consulte condiciones, reglamentos, tarifas y más información en www.daviplata.com

