

## **REGLAMENTO DE CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO DÉBITO AUTOMÁTICO PARA PAGOS RECURRENTE DE TERCEROS**

El presente reglamento contiene las características del **SERVICIO DÉBITO AUTOMÁTICO PARA PAGOS RECURRENTE DE TERCEROS** (en adelante “**EL SERVICIO**”) otorgado por **DAVIVIENDA** para el titular (en adelante **EL CLIENTE**) de Tarjeta de Crédito y/o Cuenta de Ahorros y/o Cuenta Corriente con manejo individual y/o Crediexpress y/o Ecard y/o Daviplata (en adelante **LOS PRODUCTOS**), así como los derechos y las obligaciones surgidas por la prestación de **EL SERVICIO** entre **DAVIVIENDA** y **EL CLIENTE**, los cuales constituyen una adición a los contratos y/o reglamentos de **LOS PRODUCTOS** que rigen la relación contractual existente entre **EL CLIENTE** y **DAVIVIENDA**. Lo anterior sin perjuicio de lo previsto sobre el particular en la normatividad vigente.

**EL CLIENTE** declara que **DAVIVIENDA** previamente le ha informado que éste reglamento de condiciones de uso ha sido puesto a su disposición en [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com), App Davivienda y [www.daviplata.com](http://www.daviplata.com), el cual se regirá por las siguientes cláusulas:

**PRIMERA.- SERVICIO DÉBITO AUTOMÁTICO PAGOS RECURRENTE: EL SERVICIO** consiste en la facultad de inscribir por parte de **EL CLIENTE**, los pagos recurrentes de bienes y/o servicios adquiridos con terceros habilitados por **DAVIVIENDA** (en adelante **LOS TERCEROS**) y que desee pagar con débito y/o cargo en **LOS PRODUCTOS** que correspondan, de los cuales es titular.

**SEGUNDA.- AUTORIZACIÓN DÉBITO AUTOMÁTICO PAGO RECURRENTE CON CARGO A LOS PRODUCTOS: EL CLIENTE** autoriza a **DAVIVIENDA** para realizar el débito y/o cargo en **LOS PRODUCTOS** de **EL CLIENTE**, el valor de los pagos y/o facturas correspondientes a los pagos recurrentes que previamente **EL CLIENTE** haya inscrito. **DAVIVIENDA** se reserva el derecho de habilitar o limitar **LOS PRODUCTOS** que estarán disponibles para el uso de **EL SERVICIO**, lo cuál será informado en el momento del registro.

**TERCERA.- INSCRIPCIÓN DEL SERVICIO: EL CLIENTE** deberá realizar el proceso de inscripción del débito para el pago recurrente, bajo las siguientes condiciones:

1. **EL CLIENTE** podrá inscribir el débito para el pago recurrente exclusivamente de las facturas y/o pagos de los **TERCERO** con las cuales **DAVIVIENDA** tenga suscrito y vigente un contrato mediante el cual se habilite **EL SERVICIO**.
2. **EL CLIENTE** podrá inscribir el pago utilizando los canales propios de **DAVIVIENDA** y/o a través de los canales de los **TERCEROS** habilitados por **DAVIVIENDA**.
3. **EL CLIENTE** deberá entregar la información requerida para efectuar el proceso de inscripción. En consecuencia, **DAVIVIENDA** no se hace responsable por la información registrada por **EL CLIENTE** y por las inscripciones que no cumplan

con el lleno de los requisitos establecidos.

4. **EL CLIENTE** deberá notificar a **DAVIVIENDA** y/o **EL TERCERO** todo cambio relacionado con **EL SERVICIO**, a través de los canales habilitados por **DAVIVIENDA** y/o **EL TERCERO**.
5. **EL CLIENTE** se obliga a realizar las modificaciones a las que haya lugar en la programación de los pagos recurrentes cuando cambie cualquiera de los datos inicialmente registrados, entre estos, el número de **LOS PRODUCTOS**.
6. **EL CLIENTE** podrá definir en el proceso de inscripción de **LOS PRODUCTOS** la prelación que debe seguirse entre **LOS PRODUCTOS** inscritos para llevar a cabo el débito y/o cargo periodico del valor del bien y/o servicio adquirido con el **TERCERO**.
7. **DAVIVIENDA** podrá disponer a **EL CLIENTE** la posibilidad de inscribir el débito y/o cargo a **LOS PRODUCTOS** con una prelación según **LOS PRODUCTOS** habilitados por **DAVIVIENDA**.
8. Una vez realizada la inscripción de **EL SERVICIO**, éste queda habilitado para el primer débito y/o cargo en **LOS PRODUCTOS** definidos por **EL CLIENTE** de manera inmediata después de haber realizado la inscripción de **EL SERVICIO**.
9. **EL CLIENTE** podrá modificar y/o eliminar los pagos recurrentes inscritos mediante el uso del **SERVICIO**, a través de los canales establecidos e informados por los terceros y/o Banco. La modificación y/o eliminación permitirá a **EL CLIENTE** al cliente eliminar sus pagos recurrentes de manera inmediata y automática.
10. **EL CLIENTE** autoriza a **DAVIVIENDA** a:
  - a. Recibir del **TERCERO** por cualquier medio o sistema, la información de los pagos recurrentes inscritos con el fin de realizar el procesamiento a través del débito y/o cargo a **LOS PRODUCTOS** inscritos y entregar los recursos al **TERCERO** destinatario del pago en las condiciones pactadas con **EL TERCERO**.
  - b. Compartir, transmitir, transferir la información suministrada y/o cualquier información necesaria y relacionada con **EL SERVICIO** con **EL TERCERO**, con la finalidad de procesar la transacción de pago, así como con las entidades o sistemas involucrados en la transacción de pago y relacionada con la misma, tales como pasarelas de pago o redes.
  - c. Realizar el débito y/o cargo a **LOS PRODUCTOS** inscritos, conforme al valor de las facturas reportadas por **EL TERCERO** correspondientes a los pagos recurrentes inscritos.
  - d. En caso de que aplique, debitar los costos por la utilización de **EL SERVICIO** y los demás impuestos y gravámenes que se derivan de su

ejecución y sean cancelados simultáneamente con el débito de los recursos para el pago de las facturas respectivas de **EL TERCERO**.

11. Como soporte y medio de prueba del proceso de inscripción realizado a través de **EL SERVICIO** se tendrán válidos como medios de prueba los registros, logs transaccionales, cintas, extractos o cualquier comprobante que se origine en virtud de los procesos de inscripción y/o modificación y/o eliminación de **EL SERVICIO** realizados a través de los canales dispuesto por **DAVIVIENDA** y/o **EL TERCERO**.

**CUARTA.- PLAZO:** El **CLIENTE** autoriza a **DAVIVIENDA** a realizar el cargo sobre **LOS PRODUCTOS** de crédito inscritos en **EL SERVICIO**, bajos las siguientes condiciones:

1. Si dentro de **LOS PRODUCTOS** definidos en el proceso de inscripción de **EL SERVICIO**, se autoriza el débito sobre una cuenta corriente con sobregiro y no se encuentran los fondos suficientes disponibles para cubrir el valor total de la factura, **EL CLIENTE** autoriza a **DAVIVIENDA** para cargar el valor faltante con el cupo de sobregiro de la cuenta de **EL CLIENTE**.
2. Si dentro de **LOS PRODUCTOS** inscritos por **EL CLIENTE** se encuentra el pago con cargo a una tarjeta de crédito, se deberá definir el plazo de dicho cargo entre uno (1) y treinta y seis (36) meses, los cuales se liquidarán con base en la tasa de interés vigente, la cual se encuentra publicada en tasas y tarifas en [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com). En caso de que sea un producto y/o servicio ofrecido por un tercero con periodicidad de pago mensual, el cargo a **LOS PRODUCTOS** se realizará a una sola cuota. Sin perjuicio de lo anterior, **DAVIVIENDA** podrá definir plazos y tasas diferentes para procesos de pagos especiales, los cuales informará previamente a través de la página web y/o demás medios que establezca para tal fin. En el evento en que **DAVIVIENDA** al realizar el cargo sobre la tarjeta de crédito no encuentre saldo y/o cupo disponible, conforme a las condiciones definidas en este Reglamento y se proceda a realizar el cargo sobre una tarjeta de crédito que tenga disponible **EL CLIENTE** con **DAVIVIENDA**, diferente a **LOS PRODUCTOS** inscritos, el cargo de la factura será considerado como una compra a un (1) mes afectando el cupo de la tarjeta de crédito teniendo en cuenta siempre reglas del respectivo cupo y el contrato de la tarjeta de crédito.
3. Si en **LOS PRODUCTOS** definidos en el proceso de inscripción de **EL SERVICIO**, se autoriza el cargo sobre una Tarjeta de Crédito y no se cuenta con el cupo suficiente para cubrir el valor total de la factura, **DAVIVIENDA** podrá autoriza de manera eventual y sin previo aviso a **EL CLIENTE**, el pago de **EL SERVICIO** con cargo a la tarjeta de crédito aun cuando no tenga cupo disponible, sin que esto signifique un aumento de cupo permanente en la tarjeta de crédito de **EL CLIENTE** por parte de **DAVIVIENDA**.
4. Si dentro de **LOS PRODUCTOS**, **EL CLIENTE** selecciona el pago con cargo al Crediexpress, el pago será considerado como un nuevo uso por el valor total del pago y/o factura del bien y/o servicio adquirido con el **TERCERO**, junto con el valor

del cuatro por mil. Realizado este nuevo uso, se recalculará el saldo total de la deuda en el Crediexpress, sumando el saldo del capital anterior y el valor del nuevo uso, el cual se diferirá a 36 meses a la tasa de interés vigente en ese momento para el producto Crediexpress. En el evento en que **DAVIVIENDA** al realizar el cargo sobre el Crediexpress, conforme a **LOS PRODUCTOS** inscritos no encuentre cupo disponible en el Crediexpress, se procederá a realizar el cargo sobre un crediexpress diferente que tenga disponible **EL CLIENTE** con **DAVIVIENDA**, el cargo de la factura será considerado como un nuevo uso aplicando las mismas condiciones de liquidación descritas en este numeral.

5. **EL CLIENTE** autoriza a **DAVIVIENDA** para que en el evento en que no encuentre saldo y/o cupo disponible sobre **LOS PRODUCTOS** inscritos por **EL CLIENTE**, realice el débito y/o cargo de otros productos que **EL CLIENTE** tenga con **DAVIVIENDA**, bajo la siguiente prelación:
  - a. Cuenta de ahorros,
  - b. Cuenta corriente sin sobregiro,
  - c. Cuenta corriente con sobregiro,
  - d. Daviplata,
  - e. Tarjeta de crédito,
  - f. Crediexpress.
6. **DAVIVIENDA** podrá definir en cualquier momento **LOS PRODUCTOS** que no aplican para el uso de **EL SERVICIO**, lo cuál será informado a través de [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com) y [www.daviplata.com](http://www.daviplata.com).

**QUINTA.- PAGO DEL SERVICIO:** El proceso de débito y/o cargo sobre **LOS PRODUCTOS** de **EL CLIENTE** inscritos para **EL SERVICIO**, se aplicará bajo las siguientes condiciones:

1. **DAVIVIENDA** realizará el débito y/o pago recurrente para pago de **EL SERVICIO** con cargo a **LOS PRODUCTOS** definidos por **EL CLIENTE**, de acuerdo a la información enviada por el **TERCERO**. En caso de no ser posible el débito y/o cargo ese día, el sistema reintentará realizar el débito y/o pago recurrente conforme a la periodicidad informada en [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com) y/o [www.daviplata.com](http://www.daviplata.com). En caso de no ser informada la referencia para el pago por parte del **TERCERO**, **DAVIVIENDA** no se hará responsable de los costos que se generen por el no débito y/o cargo del valor de la factura.
2. **DAVIVIENDA** realizará el débito y/o cargo por el valor exacto de la factura en uno solo de **LOS PRODUCTOS** definidos por **EL CLIENTE**; no se realizarán débitos y/o cargos parciales de facturas, ni distribución de débitos o cargos entre los diferentes **PRODUCTOS** de **EL CLIENTE**.
3. Es responsabilidad de **EL CLIENTE** contar con los fondos suficientes y/o cupos en

**LOS PRODUCTOS** definidos en el proceso de inscripción de **EL SERVICIO**, para cubrir las facturas en las fechas establecidas para el débito y/o cargo, según corresponda. En el evento en que en el momento de realizar el débito y/o cargo de la factura sobre **LOS PRODUCTOS** inscritos por **EL CLIENTE** no se encuentre saldo o cupo disponible, **EL CLIENTE** autoriza a **DAVIVIENDA** para que, a su discreción, pueda debitar y/o cargar de cualquier otra cuenta de ahorros, corriente con o sin sobregiro, depósito electrónico, tarjeta de crédito y/o crediexpress o de cualquier suma que exista a su nombre en **DAVIVIENDA** el valor correspondiente a la factura del **TERCERO**, conforme a los términos definidos en este documento.

4. **LOS PRODUCTOS** definidos en el proceso de inscripción de **EL SERVICIO** para cubrir el pago de las facturas en las fechas establecidas para el débito y/o cargo, deben estar vigentes, sin ningún bloqueo y/o embargo, con el fin de poder realizar el débito y/o cargo de la factura del **TERCERO**. En consecuencia, si **LOS PRODUCTOS** presentan alguna de estas circunstancias **DAVIVIENDA** no podrá realizar el proceso de débito y/o cargo, por lo cual **EL CLIENTE** se obliga a realizar directamente el pago al **TERCERO**, por los canales dispuestos por ésta para tal fin.
5. **DAVIVIENDA** no se hará responsable por las fallas o intermitencias que pueda presentar el **TERCERO** e imposibilite la prestación del servicio y/o débito automático.

**SEXTA.- NOTIFICACIONES:** Realizada la inscripción de **EL SERVICIO**, **DAVIVIENDA** informará a **EL CLIENTE**, así:

1. Inscrita la factura, **DAVIVIENDA** enviará un aviso de confirmación de la inscripción al correo electrónico determinado por **EL CLIENTE** en la solicitud de inscripción de **EL SERVICIO** y/o SMS al número de celular registrado por **EL CLIENTE**. A partir de este momento, se suministrará **EL SERVICIO** para la factura correspondiente al siguiente corte del pago recurrente inscrito.
2. **DAVIVIENDA** enviará un aviso al correo electrónico determinado por **EL CLIENTE** en la solicitud de inscripción de **EL SERVICIO** y/o SMS al número de celular registrado por **EL CLIENTE**, a través del cual notificará previamente el proceso de débito y/o cargo en **LOS PRODUCTOS**, para que sean situados los recursos necesarios para atender el pago recurrente.
3. **DAVIVIENDA** enviará al correo electrónico determinado por **EL CLIENTE** en la solicitud de inscripción de **EL SERVICIO** y/o SMS al número de celular registrado del cliente, un aviso de notificación del resultado del proceso de débito y/o cargo en **LOS PRODUCTOS**, informando si el pago recurrente quedó cancelado o la transacción fue rechazada y su correspondiente motivo.
4. **DAVIVIENDA** enviará al correo electrónico determinado por **EL CLIENTE** en la solicitud de inscripción de **EL SERVICIO** y/o SMS al número de celular registrado

de **EL CLIENTE**, un aviso de notificación cuando se realice la eliminación de la inscripción de **EL SERVICIO**.

**PARÁGRAFO: EL CLIENTE** se obliga a mantener sus datos personales y de contacto actualizados, con el fin de que pueda acceder de manera oportuna a **EL SERVICIO** y con el fin de que **DAVIVIENDA** lo pueda mantener informado y notificarlo acerca del desarrollo de la relación contractual vigente.

**SÉPTIMA.- TARIFAS:** Las tarifas generadas por la utilización de **EL SERVICIO**, se registrarán conforme a los valores publicados en la Tabla de Tasas y Tarifas de **DAVIVIENDA**, publicadas en [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com), así como conforme a las condiciones establecidas en los reglamentos de **LOS PRODUCTOS**.

**OCTAVA.- RESPONSABILIDADES: DAVIVIENDA** no será responsable, entre otros, por los siguientes eventos:

1. Por el uso indebido de **EL SERVICIO** por parte de las personas autorizadas o no por **EL CLIENTE**. En consecuencia, **EL CLIENTE** asume la responsabilidad de las operaciones ordenadas mediante **EL SERVICIO** al sistema **DAVIVIENDA**;
2. Por fuerza mayor, caso fortuito, causa extraña o hecho de un tercero y que en un momento puedan ocasionarle perjuicios a **EL CLIENTE** que imposibilite, demore, desvíe o altere la realización de operaciones y transacciones;
3. Si las operaciones no pueden realizarse por causas atribuidas a **EL CLIENTE**, tales como falta o insuficiencia de fondos en **LOS PRODUCTOS** definidos en el proceso de inscripción de **EL SERVICIO** o por incorrecta operación del sistema, omisiones o insuficiencia de información en los formularios y solicitudes, por daños en los sistemas de transmisión de datos u otros que estén por fuera del control de **DAVIVIENDA**;
4. Por problemas técnicos, por actividades de mantenimiento o por suspensión de **EL SERVICIO**, debido a un evento de fuerza mayor, caso fortuito, causa extraña o hecho de un tercero;
5. Por errores en las sumas pagadas, la obligación objeto de pago, la identificación del servicio, errores en la información suministrada o diligenciada por **EL CLIENTE** y/o **EL TERCERO** al momento de la inscripción y/o reporte, entre otros, toda vez que **DAVIVIENDA** no estará obligado a validar la información de los pagos que inscriba **EL CLIENTE** y/o reporte **EL TERCERO** a través de **EL SERVICIO**;
6. Por perjuicios derivados de inconvenientes ocasionados por el hecho de que **EL TERCERO** proveedor de los bienes o servicios no actualice oportunamente sus bases de datos de facturación, o porque hubiese efectuado actualizaciones con datos errados y que como consecuencia de ello, el pago no pueda hacerse o se

realice por un valor o en una fecha errados.

**NOVENA.- EXCLUSIÓN PROGRAMA DE LEALTAD:** Los pagos realizados a través de **LOS PRODUCTOS** no generarán asignación de puntos dentro del programa de lealtad **DAVIPUNTOS**, salvo en los casos que **DAVIVIENDA** defina otorgar este beneficio.

**DÉCIMA.- MODIFICACIONES:** **DAVIVIENDA** podrá suspender, limitar, ampliar o modificar las condiciones de **EL SERVICIO**, para lo cual dará aviso a **EL CLIENTE** mediante publicación en la página web [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com) o por cualquier otro medio que se estime eficaz para tal fin. Si transcurridos cinco (5) días hábiles contados a partir de la fecha del respectivo aviso, **EL CLIENTE** no se presenta a dar por terminado unilateralmente **EL SERVICIO** y/o continúa ejecutándolo, se entenderá que acepta incondicionalmente dichas modificaciones, limitaciones, supresiones o adiciones.

**DÉCIMA PRIMERA.- CANCELACIÓN DEL SERVICIO:** **EL CLIENTE** podrá cancelar **EL SERVICIO** total o parcialmente utilizando los medios que para tal fin disponga **DAVIVIENDA**, los cuales se encuentran publicados en [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com) y [www.daviplata.com](http://www.daviplata.com). En el mismo sentido, **DAVIVIENDA** podrá suspender, limitar o cancelar **EL SERVICIO** dando aviso a **EL CLIENTE** mediante publicación en la página web [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com) o por cualquier otro medio que se estime eficaz para tal fin, caso en el cual, la suspensión, limitación o cancelación surtirá efectos a los 15 días calendario siguientes a la fecha de publicación o envío del aviso. En el evento de que **EL CLIENTE** realice la cancelación de **LOS PRODUCTOS** definidos en el proceso de inscripción de **EL SERVICIO**, se tendrá como consecuencia, la terminación automática **EL SERVICIO** y por lo tanto, a partir de dicha fecha **EL CLIENTE** se obliga a realizar directamente el pago al **TERCERO**, por los canales dispuestos por éste para tal fin.