

	POLÍTICA DE TÉRMINOS Y CONDICIONES PAYCOP INTERNATIONAL S.A.	VERSIÓN 1
		FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 17/10/2025

**POLÍTICA DE TÉRMINOS Y
CONDICIONES
PAYCOP INTERNATIONAL S.A.
2025**

**MAYO DE 2025
VERSIÓN 1**

	POLÍTICA DE TÉRMINOS Y CONDICIONES PAYCOP INTERNATIONAL S.A.	VERSIÓN 1
		FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 17/10/2025

1. OBJETO.....	
2. APLICACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES.....	
3. IDENTIFICACIÓN Y DATOS DE CONTACTO DEL PROVEEDOR.....	
4. DEFINICIONES.....	
5. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO PAYCOP	
7	
6.1. Modelo B2B y responsabilidad sobre autorizaciones.....	
6.2. Requisitos de registro y documentación.....	
6.3. Activación del servicio y medidas de seguridad.....	
6.4. Causales de suspensión o terminación de cuenta.....	
6.5. Uso de la Plataforma por parte de Usuarios Autorizados.....	
7. DECLARACIONES Y COMPROMISOS DE USO.....	
8. COSTO DEL SERVICIO.....	
9. MECANISMOS Y CONDICIONES DE PAGO.....	
10. CANCELACIÓN VOLUNTARIA Y SOLICITUD DE REEMBOLSO POR PARTE DEL COMERCIO.....	
11. INDEMNIDAD.....	
12. DATOS PERSONALES.....	
12.1. Política de Tratamiento de Datos Personales.....	
12.2. Rol de las partes.....	
12.3. Obligaciones del Comercio como Responsable del Tratamiento.....	
12.4. Contrato de transmisión de datos personales.....	
13. VALIDEZ JURÍDICA DE LOS ACTOS ELECTRÓNICOS Y FIRMA ELECTRÓNICA.....	
14. RESPONSABILIDAD.....	
14.1. Límites de responsabilidad de PAYCOP.....	
14.2. Asunción de riesgos por parte del Comercio.....	
16	
16. PROPIEDAD INTELECTUAL Y RESTRICCIONES DE USO.....	
17. MECANISMOS DE REPORTE Y CANALES DE COMUNICACIÓN.....	
18. VIGENCIA, MODIFICACIONES Y ACEPTACIÓN DE ACTUALIZACIONES.....	

	POLÍTICA DE TÉRMINOS Y CONDICIONES PAYCOP INTERNATIONAL S.A.	VERSIÓN 1
		FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 17/10/2025

1. OBJETO

El presente documento regula el uso de PAYCOP INTERNATIONAL S.A. (“PAYCOP”), en su calidad de adquirente no vigilado inscrito en el RANV, para la aceptación de pagos en Sistemas de Pago de Bajo Valor (SPBV). PAYCOP presta a los Comercios servicios de adquirencia, procesamiento, compensación y liquidación de órdenes de pago originadas mediante tarjetas y transferencias (incluidas PSE/ACH y otros esquemas interoperables), así como la gestión de devoluciones y contracargos conforme a los reglamentos aplicables.

La operación se realiza de acuerdo con los reglamentos de las Entidades Administradoras de SPBV (EASPBV) con las que PAYCOP opere, los cuales se entienden incorporados por referencia y serán oponibles al Comercio. PAYCOP no capta depósitos, no participa en la relación de consumo entre el Comercio y sus clientes y no garantiza la calidad o entrega de los bienes o servicios; dichas obligaciones son de exclusiva responsabilidad del Comercio.

El uso de la Plataforma implica la aceptación de estos Términos y Condiciones y de los reglamentos EASPBV aplicables, incluidos los plazos de acreditación y de resolución de disputas.

2. APLICACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

Los presentes Términos y Condiciones regulan la relación jurídica entre PAYCOP INTERNATIONAL S.A., sociedad constituida bajo las leyes de la República de Colombia, identificada con NIT 901900843-2, inscrita en el Registro de Adquirentes No Vigilados (RANV), y toda persona natural o jurídica que acceda, utilice o se beneficie de los servicios de aceptación de pagos prestados por PAYCOP (en adelante, el “Comercio”, incluyendo cuando aplique agregadores y subcomercios), a través de sus canales e integraciones disponibles en el sitio web oficial de PAYCOP.

La aceptación expresa o tácita de estos Términos y Condiciones constituye un acuerdo legalmente vinculante entre el Comercio y

	POLÍTICA DE TÉRMINOS Y CONDICIONES PAYCOP INTERNATIONAL S.A.	VERSIÓN 1
		FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 17/10/2025

PAYCOP, e implica que el Comercio ha leído y aceptado este documento, la Política de Tratamiento de Datos Personales, el Contrato Marco de Servicios de Adquirencia y los reglamentos de las Entidades Administradoras de SPBV (EASPBV) con las que opera PAYCOP, los cuales se entienden incorporados por referencia y serán oponibles al Comercio.

El servicio de PAYCOP está diseñado exclusivamente para empresas que desean aceptar pagos por medios electrónicos en SPBV. El Comercio declara contar con capacidad legal para contratar y con las autorizaciones internas necesarias para vincularse, y asume la responsabilidad por la legalidad de su actividad, sus productos o servicios, y la información que suministre a sus clientes.

El uso de la Plataforma por parte del Comercio o de sus usuarios autorizados implica la aceptación de estos Términos y Condiciones. Si el Comercio no está de acuerdo, deberá abstenerse de utilizar el servicio.

PAYCOP podrá limitar, suspender o terminar el acceso a la Plataforma cuando detecte incumplimientos, usos indebidos, señales de fraude o riesgo elevado, suplantaciones, afectaciones a los reglamentos EASPBV o a la ley, o cualquier otra causal prevista en estos Términos y Condiciones o en el contrato vigente, sin que ello genere derecho a indemnización o reclamación por parte del Comercio.

3. IDENTIFICACIÓN Y DATOS DE CONTACTO DEL PROVEEDOR

En cumplimiento del deber de información previsto en la Ley 1480 de 2011 y demás normativa aplicable, se informa que la Plataforma PAYCOP es operada por PAYCOP INTERNATIONAL S.A., sociedad legalmente constituida bajo las leyes de la República de Colombia, identificada con NIT 901900843-2, inscrita en el Registro de Adquirentes No Vigilados (RANV) de la Superintendencia Financiera de Colombia, con domicilio principal en Pereira , Colombia. La sede se encuentra ubicada en [DIRECCIÓN COMPLETA] y el sitio web oficial es [URL OFICIAL].

	POLÍTICA DE TÉRMINOS Y CONDICIONES PAYCOP INTERNATIONAL S.A.	VERSIÓN 1
		FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 17/10/2025

Para efectos de contacto, PAYCOP dispone del correo [CORREO GENERAL] y de la línea [TELÉFONO]. Para soporte operativo y conciliación/contracargos, el canal designado es [CORREO OPERACIONES]; para incidentes de seguridad y protección de datos personales, el canal es [CORREO SEGURIDAD/DPO]. Los canales de atención estarán disponibles en los [HORARIOS DE ATENCIÓN] o según se indique en la Política de Atención al Usuario publicada en [URL POLÍTICA DE ATENCIÓN]. Cualquier solicitud, requerimiento, queja o reclamo (PQRS) podrá radicarse a través de los canales anteriores.

PAYCOP podrá actualizar los datos de contacto y publicará la versión vigente en [URL SECCIÓN DE CONTACTO], entendiéndose que tales actualizaciones no modifican la naturaleza del servicio ni las obligaciones esenciales pactadas.

4. DEFINICIONES

Para la adecuada interpretación de los presentes Términos y Condiciones, se adoptan las siguientes definiciones, sin perjuicio de aquellas contenidas en la Ley 527 de 1999, el Decreto 2364 de 2012 y demás normas que regulan la firma electrónica en Colombia:

PAYCOP: empresa que presta servicios de aceptación de pagos en Sistemas de Pago de Bajo Valor como adquirente no vigilado, conforme a estos Términos y Condiciones y a los reglamentos aplicables.

Plataforma: conjunto de módulos web, APIs, paneles y herramientas operativas provistas por PAYCOP para la vinculación de comercios, la aceptación de pagos, el seguimiento de transacciones y la liquidación de recursos.

Comercio: persona natural o jurídica que contrata los servicios de PAYCOP para aceptar pagos por sus bienes o servicios.

	POLÍTICA DE TÉRMINOS Y CONDICIONES PAYCOP INTERNATIONAL S.A.	VERSIÓN 1
		FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 17/10/2025

Agregador: tercero que integra y administra subcomercios para aceptar pagos a través de PAYCOP, asumiendo las obligaciones contractuales y operativas que correspondan.

Subcomercio: establecimiento o negocio operado bajo la órbita de un Agregador y habilitado para aceptar pagos a través de PAYCOP.

SPBV (Sistemas de Pago de Bajo Valor): infraestructuras y esquemas a través de los cuales se originan, compensan y liquidan pagos electrónicos de bajo valor.

EASPBV: entidades administradoras de SPBV cuyas reglas técnicas y operativas resultan aplicables a las transacciones cursadas por medio de PAYCOP.

Reglamentos EASPBV: reglas, manuales y procedimientos emitidos por las EASPBV que regulan originación, compensación, liquidación, disputas y estándares técnicos, incorporados por referencia en estos Términos y Condiciones.

Medios de pago: tarjetas, transferencias electrónicas (incluidas PSE o ACH), códigos QR interoperables, billeteras u otros instrumentos habilitados por PAYCOP.

Orden de pago: instrucción electrónica mediante la cual un pagador autoriza un cargo o transferencia con destino al Comercio.

Transacción: conjunto de eventos técnicos y operativos que comprenden la iniciación, validación, autorización, compensación y liquidación de una orden de pago.

Adquirencia: servicio mediante el cual PAYCOP habilita al Comercio para aceptar pagos, enruta transacciones a los esquemas y gestiona su compensación y liquidación.

MDR (Merchant Discount Rate): comisión total cobrada al Comercio por la aceptación de pagos, que puede comprender tarifa de intercambio, cargos del esquema y margen de adquirencia.

	POLÍTICA DE TÉRMINOS Y CONDICIONES PAYCOP INTERNATIONAL S.A.	VERSIÓN 1
		FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 17/10/2025

Tarifa de intercambio: componente del MDR que corresponde al emisor o al esquema, según apliquen sus reglas.

Cargos del esquema: tasas y cargos establecidos por los esquemas o las EASPBV aplicables a la transacción.

Compensación: proceso de neteo de obligaciones entre participantes del sistema de pagos, previo a la liquidación al Comercio.

Liquidación: transferencia de recursos al Comercio por operaciones aprobadas y no sujetas a retención, conforme a ventanas de corte y calendarios hábiles.

Conciliación: cotejo contable y operativo entre transacciones, abonos, notas de cargo y estados de cuenta.

Contracargo: disputa iniciada bajo las reglas del esquema respecto de una transacción, que puede derivar en débito al Comercio si no se acredita la validez de la operación.

Devolución (refund): reverso voluntario instruido por el Comercio respecto de una transacción previamente aprobada.

Reserva (holdback): retención temporal de un porcentaje o monto de liquidaciones del Comercio para cubrir riesgo operativo, de fraude o de contracargos.

Autenticación del pagador: proceso de verificación aplicado al cliente del Comercio para autorizar una operación (por ejemplo, 3-D Secure u OTP cuando corresponda), distinto a la firma de documentos.

PCI DSS: estándar de seguridad para almacenamiento, procesamiento o transmisión de datos de tarjetas; su cumplimiento será exigible al Comercio y a sus proveedores cuando corresponda.

Usuarios autorizados: personas designadas por el Comercio para operar la Plataforma con sus credenciales y permisos.

	POLÍTICA DE TÉRMINOS Y CONDICIONES PAYCOP INTERNATIONAL S.A.	VERSIÓN 1
		FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 17/10/2025

Calendario hábil y ventanas de corte: parámetros que determinan los días y horas para el cómputo de operaciones y la programación de liquidaciones.

Compensación de cuentas (set-off): facultad de deducir de liquidaciones futuras los valores adeudados por el Comercio a PAYCOP por contracargos, cargos del esquema, comisiones u otros conceptos contractuales.

Actividades prohibidas o de alto riesgo: categorías de bienes o servicios y códigos de actividad que requieren autorización previa o están restringidos conforme a estos Términos y a los reglamentos de los esquemas.

Evidencias transaccionales: registros y trazas técnicas generadas por la Plataforma y por las EASPBV respecto de cada transacción, útiles para auditoría, conciliación y disputas.

5. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO PAYCOP

PAYCOP es una solución empresarial (B2B) para la aceptación de pagos en Sistemas de Pago de Bajo Valor (SPBV). A través de integraciones API y panel operativo, los Comercios (y cuando aplique, agregadores y subcomercios) pueden habilitar tarjetas, transferencias (incluidas PSE/ACH) y otros instrumentos interoperables, cursar sus transacciones y recibir liquidaciones conforme a ventanas de corte y calendarios hábiles. La operación se realiza bajo los reglamentos de las EASPBV, que se entienden incorporados por referencia y resultan oponibles al Comercio.

El servicio comprende la vinculación y verificación (KYB) del Comercio, la habilitación de medios de pago, la autenticación del pagador cuando aplique (por ejemplo, 3-D Secure u OTP), el procesamiento y enrutamiento de transacciones, la compensación y liquidación de recursos, la conciliación contable y operativa, y la generación y conservación de evidencias transaccionales útiles para auditorías y

	POLÍTICA DE TÉRMINOS Y CONDICIONES PAYCOP INTERNATIONAL S.A.	VERSIÓN 1
		FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 17/10/2025

disputas. PAYCOP gestiona devoluciones solicitadas por el Comercio y contracargos conforme a las reglas del esquema, pudiendo retener montos o constituir reservas razonables para cubrir riesgos de fraude o de contracargos y ejercer compensación (set-off) sobre liquidaciones futuras por valores adeudados.

Para la seguridad de la información y la prevención de fraude, el Comercio y sus proveedores se sujetarán, cuando corresponda, a PCI DSS y a las medidas técnicas exigidas por los esquemas. El Comercio se obliga a no almacenar datos de tarjetas fuera de las condiciones permitidas y a cooperar en investigaciones y requerimientos operativos o regulatorios. PAYCOP no capta depósitos del público, no participa en la relación de consumo entre el Comercio y sus clientes y no garantiza la calidad o entrega de los bienes o servicios ofrecidos por el Comercio.

Las tarifas se estructuran bajo un MDR (Merchant Discount Rate) y demás cargos aplicables (por ejemplo, cargos del esquema y tarifas de intercambio, cuando apliquen), además de fees por servicios específicos como contracargos o re-presentaciones. PAYCOP podrá trasladar ajustes de costos regulados o de esquemas (pass-through) y comunicar modificaciones comerciales con el preaviso indicado en estos Términos y Condiciones. El panel y los canales de soporte estarán disponibles en los [horarios de atención], con [SLA de respuesta/incidentes] informados en [URL de status o política de soporte].

6. DEL USO Y REGISTRO

6.1. Modelo B2B y responsabilidad sobre autorizaciones

PAYCOP es una plataforma de uso exclusivo B2B. El Comercio (persona jurídica o persona natural comerciante con capacidad legal) contrata el servicio para aceptar pagos en SPBV. Frente a datos de sus clientes/pagadores, el Comercio actúa como Responsable del Tratamiento, garantizando que cuenta con bases legales válidas, consentimientos cuando sean exigibles y que la información suministrada es veraz y suficiente. PAYCOP actúa, según el flujo, como Encargado respecto del tratamiento de datos de pagadores por cuenta del Comercio, y como Responsable respecto del tratamiento de datos

	POLÍTICA DE TÉRMINOS Y CONDICIONES PAYCOP INTERNATIONAL S.A.	VERSIÓN 1
		FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 17/10/2025

del propio Comercio y de su proceso de vinculación (KYB). PAYCOP no interviene en la relación de consumo entre el Comercio y sus clientes ni asume obligaciones derivadas de la calidad, entrega o idoneidad de los bienes o servicios ofrecidos por el Comercio.

6.2. Requisitos de registro y documentación

Para activar el servicio, el Comercio debe completar el proceso de vinculación (KYB), que incluye la creación de su cuenta corporativa, la aceptación de estos Términos y del Contrato Marco de Servicios de Adquirencia, y el suministro de documentación que acredite su existencia y representación, su RUT, la identificación del representante legal y de beneficiarios finales (UBO), la información bancaria de abono, la descripción de su actividad económica/MCC, así como cualquier otro soporte que permita la gestión de riesgos (por ejemplo, políticas internas, URLs operativas y canales de atención). PAYCOP podrá realizar validaciones de identidad, verificaciones en listas y sanciones, consultas en bases públicas y aplicar filtros de riesgo y de prevención de fraude antes de habilitar el servicio o en cualquier momento de la relación. El Comercio designará Usuarios Autorizados para operar la Plataforma, y será responsable de su correcta administración.

6.3. Activación del servicio y medidas de seguridad

Una vez verificada la documentación y aceptadas las condiciones contractuales, PAYCOP activará el acceso del Comercio dentro del [plazo de activación] e informará los límites operativos iniciales y, si aplica, reservas o retenciones prudenciales asociadas al perfil de riesgo. La Plataforma incorpora medidas de seguridad organizativa y tecnológica tales como autenticación multifactor para perfiles administrativos, gestión de roles y permisos, rotación y resguardo de credenciales/API keys, posibilidad de listas de permitidos por IP cuando sea pertinente, registro de trazas y logs transaccionales, y cifrado de información en tránsito; adicionalmente, cuando el flujo involucre datos de tarjetas, el Comercio y sus proveedores deberán cumplir PCI DSS. El Comercio es responsable del uso y custodia de sus credenciales y deberá revocar de inmediato accesos de personas que ya no deban operar.

	POLÍTICA DE TÉRMINOS Y CONDICIONES PAYCOP INTERNATIONAL S.A.	VERSIÓN 1
		FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 17/10/2025

6.4. Causales de suspensión o terminación de cuenta

PAYCOP podrá limitar, suspender o terminar el acceso a la Plataforma cuando identifique: uso del servicio para actividades ilícitas o prohibidas por los reglamentos de los esquemas; incumplimiento de obligaciones contractuales, incluida la mora en pagos; suministro de información falsa o inconsistente; señales de fraude, suplantación o accesos no autorizados; incumplimiento de PCI DSS o manejo indebido de datos de instrumentos de pago; tasas de contracargo u otros indicadores por encima de los umbrales permitidos; intentos de eludir procesos de disputa; exceso de los límites operativos asignados; requerimientos de autoridad competente; o finalización del contrato sin renovación. Estas medidas no generan derecho a indemnización a favor del Comercio y podrán incluir la retención temporal de fondos o la resolución del contrato según corresponda.

6.5. Uso de la Plataforma por parte de Usuarios Autorizados

Los Usuarios Autorizados del Comercio son los únicos habilitados para configurar medios de pago, gestionar transacciones, devoluciones y disputas/contracargos, consultar reportes y realizar conciliaciones. Todas las actuaciones realizadas con sus credenciales se entienden efectuadas por el Comercio, quien asume la responsabilidad por su uso. PAYCOP podrá bloquear perfiles o sesiones ante actividad sospechosa, intentos de acceso indebido o incumplimientos de seguridad, conforme a sus protocolos y a los reglamentos aplicables.

7. DECLARACIONES Y COMPROMISOS DE USO

Al aceptar estos Términos y Condiciones, el **Comercio** declara que ha leído y comprendido las reglas que rigen el uso de la Plataforma PAYCOP y se compromete a utilizarla de forma lícita, segura y conforme a la normativa aplicable, a los reglamentos de las **EASPBV** y a los principios de buena fe y diligencia técnica.

7.1. Utilizar la Plataforma exclusivamente para aceptar pagos derivados de ventas reales y lícitas de bienes o servicios. Se abstendrá de emplearla para actividades prohibidas por los reglamentos de los

	POLÍTICA DE TÉRMINOS Y CONDICIONES PAYCOP INTERNATIONAL S.A.	VERSIÓN 1
		FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 17/10/2025

esquemas o por la ley, incluyendo operaciones simuladas, adelantos de efectivo, triangulación de fondos o procesamiento para terceros no autorizados (salvo modelo de Agregador debidamente habilitado).

7.2. Garantizar que toda la información entregada a PAYCOP es veraz, completa y actualizada (razón social, RUT, UBO, actividad/MCC, URLs y datos de contacto). El Comercio mantendrá evidencias operativas de la transacción (entrega, prestación del servicio, soportes de atención al cliente) y respetará los descriptores y lineamientos de marca que resulten aplicables.

7.3. Actuar como Responsable frente a los datos de sus pagadores y cumplir con la normativa de datos personales. Cuando se almacenen, procesen o transmitan datos de instrumentos de pago, el Comercio y sus proveedores cumplirán PCI DSS cuando aplique. Se prohíbe almacenar PAN, CVV u otros datos sensibles fuera de los parámetros permitidos.

7.4. No alterar ni interferir con los flujos técnicos de la Plataforma. Proteger credenciales, API keys y accesos; no permitir el uso por personas no autorizadas; y revocar de inmediato los accesos de quienes ya no deban operar.

7.5. Respetar los límites operativos, ventanas de corte y calendarios de liquidación; atender la facturación y pagos de comisiones (MDR y demás cargos). Informar con antelación cambios relevantes en el negocio (actividad/MCC, propiedad, sitio web, canales o banco de abono).

7.6. Atender dentro de los plazos del esquema los requerimientos de disputas/contracargos, aportando la documentación y soportes necesarios. Autorizar a PAYCOP a compensar de futuras liquidaciones los valores asociados a contracargos, cargos del esquema, representaciones y demás conceptos debidamente causados.

7.7. No cursar transacciones relacionadas con bienes/servicios prohibidos o de alto riesgo sin autorización previa. No cargar, procesar ni transmitir contenidos ilícitos o que vulneren derechos de terceros, propiedad intelectual o confidencialidad.

	POLÍTICA DE TÉRMINOS Y CONDICIONES PAYCOP INTERNATIONAL S.A.	VERSIÓN 1
		FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 17/10/2025

7.8. Notificar a PAYCOP, sin dilaciones, cualquier incidente de seguridad, acceso no autorizado, indicio de fraude o vulneración que ponga en riesgo la operación, y colaborar en las investigaciones y medidas de mitigación correspondientes.

8. COSTO DEL SERVICIO

El uso de la Plataforma para la aceptación de pagos está sujeto al pago de comisiones y cargos aplicables al Comercio. La estructura tarifaria se basa, principalmente, en un MDR (Merchant Discount Rate) y en cargos del esquema/EASPBV o del proveedor que soporte el medio de pago, además del margen de adquisición de PAYCOP. Según el medio habilitado, el cobro podrá expresarse como porcentaje sobre el valor de la transacción, valor fijo por transacción o una combinación de ambos, incluyendo mínimos mensuales cuando aplique.

PAYCOP pondrá a disposición del Comercio la propuesta comercial o un anexo tarifario con el detalle de: [MDR %/valor], [cargo por transacción PSE/ACH], [fee por contracargo], [fee por re-presentación], [fee por devolución/refund], [mínimo mensual], [otros servicios opcionales]. Los impuestos aplicables (incluido IVA cuando corresponda) serán adicionales a las comisiones indicadas.

Las liquidaciones al Comercio se efectuarán en valores netos, descontando del abono los conceptos causados (MDR, cargos del esquema/EASPBV, contracargos, re-presentaciones, devoluciones, notas de cargo, impuestos y demás valores contractuales). PAYCOP podrá compensar (set-off) de liquidaciones futuras los saldos a cargo del Comercio. El estado de cuenta y los soportes de cálculo estarán disponibles en la Plataforma o serán remitidos por los canales definidos.

PAYCOP podrá ajustar tarifas por razones de negocio, informándolo con un preaviso no inferior a XX días calendario. Los ajustes tipo pass-through derivados de cambios regulatorios, de esquemas/EASPBV o de proveedores que impacten directamente los costos de la operación, podrán aplicarse de manera inmediata o en el plazo que indiquen tales terceros, informando al Comercio por los canales de notificación vigentes.

	POLÍTICA DE TÉRMINOS Y CONDICIONES PAYCOP INTERNATIONAL S.A.	VERSIÓN 1
		FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 17/10/2025

No habrá lugar a reembolsos de comisiones respecto de transacciones aprobadas y debidamente procesadas y/o liquidadas, salvo que se acredite una falla técnica imputable a PAYCOP que haya impedido el correcto procesamiento de la operación. Los reembolsos voluntarios (refunds) instruidos por el Comercio no eximen el eventual contracargo iniciado bajo las reglas del esquema.

El incumplimiento de pago generará intereses de mora a la tasa máxima permitida y habilitará a PAYCOP para suspender el servicio hasta la normalización, sin perjuicio de las acciones de cobro a que haya lugar.

9. MECANISMOS Y CONDICIONES DE PAGO

El Comercio deberá efectuar el pago de los servicios contratados conforme al esquema comercial acordado previamente con PAYCOP, ya sea bajo la modalidad de pago por firma individual, plan mensual, o cualquier otra alternativa definida contractualmente.

Los pagos podrán realizarse mediante los siguientes mecanismos:

- Transferencia interbancaria a la cuenta registrada por PAYCOP en el contrato de servicios o factura;
- Compensación automática, en casos donde el Comercio tenga contratado más de un servicio del ecosistema PAYCOP;
- Otros medios previamente autorizados por escrito por PAYCOP.

PAYCOP no acepta pagos en efectivo, giros postales, conaciones anónimas ni depósitos en cuentas no oficializadas mediante contrato o factura.

La facturación será emitida conforme a la normatividad tributaria colombiana, en formato electrónico, y enviada al correo registrado por el Comercio. La factura contendrá como mínimo:

- El período de facturación;

	POLÍTICA DE TÉRMINOS Y CONDICIONES PAYCOP INTERNATIONAL S.A.	VERSIÓN 1
		FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 17/10/2025

- La descripción de los servicios utilizados (firmas, usuarios, autenticaciones, almacenamiento, etc.);
- El valor unitario o total, según corresponda;
- El IVA y demás impuestos aplicables.

El Comercio se compromete a revisar cada factura recibida y a reportar cualquier objeción dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción. Transcurrido dicho plazo sin reclamación, se entenderá aceptada en su integridad.

El incumplimiento en el pago faculta a PAYCOP para:

- Suspender temporalmente el acceso del Comercio a la Plataforma;
- Retener documentos o evidencias técnicas, en tanto no se salden las obligaciones pendientes;
- Cobrar intereses moratorios a la tasa máxima legal permitida en Colombia;
- Ejecutar acciones de cobro prejudicial o judicial, sin necesidad de notificación previa adicional.

PAYCOP podrá emitir facturas recurrentes de forma mensual o según el volumen de consumo, y se reserva el derecho de exigir el pago anticipado en función del historial crediticio o del riesgo operativo del Comercio.

10. CANCELACIÓN VOLUNTARIA Y SOLICITUD DE REEMBOLSO POR PARTE DEL COMERCIO

PAYCOP abonará al Comercio los valores correspondientes a transacciones aprobadas y no sujetas a retención, bajo un esquema de liquidación neta. Cada abono reflejará la compensación de cargos aplicables, incluyendo MDR, cargos del esquema/EASPBV y del proveedor que soporte el medio de pago, devoluciones (refunds) instruidas, contracargos y sus fees, re-presentaciones, notas de cargo, impuestos y cualquier otro concepto contractualmente a cargo del Comercio. Cuando el saldo sea a favor de PAYCOP, este podrá

	POLÍTICA DE TÉRMINOS Y CONDICIONES PAYCOP INTERNATIONAL S.A.	VERSIÓN 1
		FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 17/10/2025

compensarlo (set-off) con abonos futuros o facturarlos para su pago directo por el Comercio.

La frecuencia de liquidación será [diaria/semanal/quincenal], con ventanas de corte a las [hh:mm] y abono dentro de [x] días hábiles siguientes al corte, conforme al calendario hábil aplicable. Los abonos se efectuarán a la cuenta bancaria registrada por el Comercio y a nombre de este; cualquier cambio de cuenta requerirá validaciones de seguridad y podrá implicar un plazo adicional de verificación.

PAYCOP podrá establecer reservas (holdbacks) o retenciones temporales sobre un porcentaje o monto de las liquidaciones cuando existan señales de riesgo (por ejemplo, incremento atípico de transacciones, mezcla de actividad de mayor riesgo, tasas de contracargo por encima de los umbrales del esquema o inconsistencias de información). Tales reservas se mantendrán por [y] días o hasta que el riesgo se normalice, sin que ello constituya mora de PAYCOP.

Los reembolsos (refunds) solicitados por el Comercio se cargarán a las siguientes liquidaciones o serán facturados cuando no existan saldos suficientes. La existencia de un refund no impide que el pagador pueda iniciar un contracargo bajo las reglas del esquema; en ese evento, el Comercio deberá aportar soportes dentro de los plazos establecidos por dicho esquema. PAYCOP queda facultado para debitarlos o retener montos equivalentes hasta la resolución de la disputa.

Para conciliación y control, PAYCOP pondrá a disposición del Comercio estados de cuenta y soportes de cálculo por periodo. El Comercio se obliga a revisarlos y a formular objeciones dentro de [5/7/10] días hábiles siguientes a su publicación o envío; transcurrido ese término sin reclamación, se tendrán por aceptados. Los saldos no neteables (por ejemplo, mínimos mensuales, servicios profesionales u otros conceptos) serán facturados electrónicamente conforme a la normativa tributaria y deberán pagarse mediante transferencia a la cuenta indicada por PAYCOP dentro del plazo señalado en la factura. PAYCOP no acepta pagos en efectivo, giros postales ni depósitos en cuentas no autorizadas.

	POLÍTICA DE TÉRMINOS Y CONDICIONES PAYCOP INTERNATIONAL S.A.	VERSIÓN 1
		FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 17/10/2025

El incumplimiento en el pago de facturas o la falta de fondos para cubrir débitos autorizados facultará a PAYCOP para suspender temporalmente el servicio, acelerar obligaciones, causar intereses de mora a la tasa máxima permitida y adelantar gestiones de cobro prejudiciales o judiciales, sin perjuicio de las demás medidas previstas en estos Términos.

Cuando se habiliten abonos en moneda distinta a la moneda legal colombiana o se aplique conversión cambiaria, se utilizará la fuente de tipo de cambio y el spread informado por PAYCOP en la propuesta comercial o anexo correspondiente, con los reportes y cumplimientos cambiarios que resulten aplicables.

11. INDEMNIDAD

El Comercio acepta y reconoce que es el único responsable por el uso que haga de la Plataforma PAYCOP y por las consecuencias legales, contractuales o extracontractuales derivadas de sus operaciones, bienes o servicios y de las transacciones cursadas a través de los medios de pago habilitados. En tal sentido, el Comercio mantendrá indemne a PAYCOP INTERNATIONAL S.A., sus administradores, empleados, proveedores y aliados, frente a cualquier reclamación, acción judicial, investigación administrativa, sanción, costo o solicitud de terceros (incluidos pagadores/titulares, EASPBV, entidades financieras y autoridades competentes) que se derive, directa o indirectamente, de:

- la licitud de la actividad del Comercio, la información suministrada a sus clientes, la calidad, entrega o idoneidad de los bienes o servicios ofrecidos, así como de la relación de consumo;
- la originación de transacciones no reconocidas, simuladas, fraccionadas o cursadas para terceros no autorizados; el uso del servicio para actividades prohibidas o de alto riesgo sin autorización;
- el incumplimiento de los reglamentos de las EASPBV aplicables, de los límites operativos, ventanas de corte, calendarios de liquidación o de los procesos de disputa/contracargo;

	POLÍTICA DE TÉRMINOS Y CONDICIONES PAYCOP INTERNATIONAL S.A.	VERSIÓN 1
		FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 17/10/2025

- el manejo indebido de credenciales, accesos, API keys o integraciones; accesos no autorizados atribuibles al Comercio o a sus proveedores;
- el incumplimiento de obligaciones de seguridad cuando correspondan (por ejemplo, PCI DSS provista por PSP/EASPBV o proveedores certificados), incluyendo almacenamiento, procesamiento o transmisión no permitidos de datos de instrumentos de pago;
- el incumplimiento de normas en materia de protección de datos personales, defensa del consumidor, tributarias, cambiarias, de LA/FT/FPADM o cualesquiera otras aplicables a su actividad;
- los costos, cargos o assessments trasladados por esquemas/EASPBV o proveedores a raíz de conductas, omisiones o indicadores de riesgo atribuibles al Comercio (por ejemplo, tasas de contracargo superiores a los umbrales del esquema o fraude imputable).

La obligación de indemnidad comprende el reembolso de costos y gastos razonables en que incurra PAYCOP para su defensa o para resolver la controversia, incluidos honorarios profesionales, gastos de peritaje, multas o sanciones debidamente impuestas, fees y notas de cargo de esquemas/EASPBV y acuerdos transaccionales celebrados de buena fe para evitar litigios. PAYCOP podrá compensar (set-off) los valores a su favor con liquidaciones presentes o futuras del Comercio o facturarlos para su pago directo cuando no sea posible el neteo.

Esta obligación sobrevive a la terminación del contrato por el tiempo legalmente aplicable a las reclamaciones, en cuanto los hechos que la originen se hayan producido durante la vigencia de la relación o con ocasión del uso previo de la Plataforma. La indemnidad no aplicará en la medida en que el daño sea consecuencia exclusiva de dolo o culpa grave de PAYCOP. PAYCOP notificará al Comercio de la reclamación y el Comercio cooperará en la defensa; cualquier acuerdo que suponga reconocimiento de responsabilidad o pago será informado al Comercio, sin que ello implique renuncia a los derechos de PAYCOP.

12. DATOS PERSONALES

	POLÍTICA DE TÉRMINOS Y CONDICIONES PAYCOP INTERNATIONAL S.A.	VERSIÓN 1
		FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 17/10/2025

PAYCOP reconoce la importancia de proteger los datos personales tratados en el marco de la prestación del servicio PAYCOP, y se compromete a cumplir con las obligaciones establecidas en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, la jurisprudencia constitucional, las normas complementarias del régimen general de protección de datos personales en Colombia y la Política de Tratamiento de Datos Personales disponible en el sitio oficial de **PAYCOP**.

12.1. Política de Tratamiento de Datos Personales

El tratamiento de los datos personales recolectados, almacenados, utilizados o transmitidos en el contexto de PAYCOP se realiza conforme a la Política de Tratamiento de Datos Personales de PAYCOP, disponible para consulta en <https://PAYCOPservices.co>. Esta política establece los principios aplicables, las finalidades del tratamiento, los derechos de los titulares y los canales para su ejercicio.

12.2. Rol de las partes

En el uso de la Plataforma PAYCOP:

- El Comercio actúa como Responsable del Tratamiento respecto de los datos personales de sus pagadores/clientes, de sus Usuarios Autorizados y, en general, de las personas que interactúan con sus canales.
- PAYCOP actúa como Encargado del Tratamiento respecto de los datos necesarios para cursar transacciones, operar compensación y liquidación, realizar conciliaciones, gestionar disputas/contracargos, prevenir fraude y atender requerimientos operativos o regulatorios del servicio.
- PAYCOP actúa como Responsable respecto de los datos del propio Comercio y de su vinculación (KYB), facturación, atención de PQRS y gestión de la relación contractual.
- El Comercio autoriza a PAYCOP a apoyarse en terceros necesarios para la prestación del servicio (por ejemplo, EASPBV y

	POLÍTICA DE TÉRMINOS Y CONDICIONES PAYCOP INTERNATIONAL S.A.	VERSIÓN 1
		FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 17/10/2025

proveedores tecnológicos), quienes actuarán como encargados o subencargados bajo las instrucciones de PAYCOP y con medidas de seguridad apropiadas.

12.3. Obligaciones del Comercio como Responsable del Tratamiento

Corresponde al Comercio:

- Contar con una base jurídica válida para el tratamiento de datos de sus pagadores (p. ej., ejecución del contrato, cumplimiento de obligaciones legales, prevención del fraude o consentimiento cuando sea exigible) e informar a los titulares sobre los aspectos esenciales del tratamiento y los canales de ejercicio de derechos.
- Garantizar la veracidad, pertinencia y actualización de la información suministrada; abstenerse de cargar datos sensibles o información de instrumentos de pago en campos o canales no destinados para ello.
- Adoptar medidas para la seguridad y confidencialidad de la información bajo su control, gestionar adecuadamente las credenciales de sus Usuarios Autorizados y notificar sin dilaciones incidentes de seguridad que puedan afectar la información de los titulares.
- Responder ante titulares y autoridades por las afectaciones derivadas del incumplimiento de sus deberes legales como Responsable.

12.4. Contrato de transmisión de datos personales

La activación del servicio está condicionada a la firma del contrato de transmisión/encargo de datos personales, en el cual se delimitarán finalidades, condiciones de tratamiento, medidas de seguridad, ubicaciones de procesamiento, eventuales transferencias nacionales o internacionales a proveedores necesarios para la operación, restricciones de uso y mecanismos de reporte de incidentes. En caso de

	POLÍTICA DE TÉRMINOS Y CONDICIONES PAYCOP INTERNATIONAL S.A.	VERSIÓN 1
		FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 17/10/2025

negativa del Comercio a suscribir dicho contrato, PAYCOP podrá no iniciar o suspender el tratamiento asociado al servicio.

PAYCOP conservará las evidencias y registros transaccionales por los plazos necesarios para la atención de disputas/contracargos, obligaciones contables y tributarias y demás exigencias legales o regulatorias aplicables; cumplidos dichos plazos, procederá a la supresión o anonimización conforme a la Política de Tratamiento y la ley.

13. ORDEN DE PAGO, AUTENTICACIÓN DEL PAGADOR Y VALOR PROBATORIO

Las operaciones cursadas a través de la Plataforma se materializan mediante órdenes de pago emitidas por los pagadores a favor del Comercio. La autenticación del pagador y los flujos técnicos que habilitan la aprobación de las transacciones se registrarán por los estándares y procedimientos definidos por los esquemas o proveedores que soporten el medio de pago (por ejemplo, requisitos de autenticación reforzada cuando apliquen).

Los registros transaccionales generados por la Plataforma y por las EASPBV (incluidos trazas técnicas, estados y códigos de autorización, ventanas de corte y conciliaciones) constituyen medio idóneo de prueba de la existencia, cronología y resultado de las operaciones y serán oponibles al Comercio. PAYCOP conservará dichos registros por los plazos necesarios para la compensación y liquidación, la atención de disputas/contracargos y el cumplimiento de obligaciones legales o regulatorias.

La validez y efectos de cada operación se sujetan a los reglamentos de las EASPBV y a estos Términos y Condiciones. Las disputas y contracargos se tramitarán conforme a las causales, plazos y cargas de soporte previstos en dichos reglamentos y en este documento; en caso de diferencia, prevalecerán las reglas del esquema aplicable.

14. RESPONSABILIDAD

	POLÍTICA DE TÉRMINOS Y CONDICIONES PAYCOP INTERNATIONAL S.A.	VERSIÓN 1
		FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 17/10/2025

PAYCOP presta el servicio de aceptación de pagos bajo un régimen de obligación de medio. Esto significa que pone a disposición del Comercio una infraestructura tecnológica y operativa segura y diligente —incluida la conexión con las EASPBV, el enrutamiento de transacciones y la atención de disputas conforme a los reglamentos aplicables—, pero no garantiza la aprobación de transacciones, la ausencia de contracargos, niveles específicos de conversión o tiempos de abono distintos a los previstos por dichos reglamentos y por estos Términos y Condiciones.

14.1. Límites de responsabilidad de PAYCOP

PAYCOP no será responsable, en ningún caso, por:

- la calidad, entrega, idoneidad o licitud de los bienes o servicios ofrecidos por el Comercio, ni por la información suministrada a sus clientes;
- la relación de consumo entre el Comercio y sus pagadores, ni por reclamaciones asociadas a retracto, garantías o devoluciones propias del Comercio;
- la identidad o capacidad del pagador cuando la autenticación haya sido cursada conforme a los estándares del esquema o proveedor que soporte el medio de pago;
- el uso indebido o no autorizado de la Plataforma por parte del Comercio, sus usuarios o terceros que accedan con sus credenciales o integraciones;
- fallas, indisponibilidades o demoras atribuibles a terceros fuera del control razonable de PAYCOP (EASPBV, entidades financieras, redes de compensación, servicios de telecomunicaciones/Internet, proveedores de infraestructura o correo);
- interrupciones por mantenimientos programados o por eventos de fuerza mayor o caso fortuito;

	POLÍTICA DE TÉRMINOS Y CONDICIONES PAYCOP INTERNATIONAL S.A.	VERSIÓN 1
		FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 17/10/2025

- cargos, decisiones o assessments de esquemas/EASPBV (incluidos contracargos) cuando se deriven de la aplicación de sus reglamentos;
- obligaciones tributarias, cambiarias o de cualquier otra naturaleza propias del Comercio.

En los eventos en que se acredite falla técnica directamente imputable a PAYCOP, la responsabilidad total de PAYCOP se limitará al monto efectivamente pagado por el Comercio a PAYCOP por el servicio afectado durante los últimos [xx] meses, con un tope máximo de [xx]. En ningún caso habrá lugar al reconocimiento de lucro cesante, daño moral o pérdida de oportunidad. Esta limitación no aplica frente a dolo o culpa grave de PAYCOP ni frente a lo que prohíba la ley.

14.2. Asunción de riesgos por parte del Comercio

El Comercio reconoce y acepta que:

- es exclusivamente responsable de su actividad, de los bienes o servicios que comercializa y de las transacciones que origina;
- debe configurar y mantener correctamente sus integraciones, custodiar credenciales y accesos, revocar oportunamente usuarios y monitorear su operación para mitigar fraude;
- asumirá los riesgos de contracargo y deberá aportar soportes dentro de los plazos del esquema cuando corresponda;
- cumplirá los reglamentos EASPBV, los límites operativos, ventanas de corte y calendarios de liquidación, así como los estándares de seguridad exigidos por los esquemas o proveedores cuando apliquen;
- entiende que los abonos están condicionados a la inexistencia de retenciones, reservas o disputas vigentes conforme a estos Términos.

	POLÍTICA DE TÉRMINOS Y CONDICIONES PAYCOP INTERNATIONAL S.A.	VERSIÓN 1
		FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 17/10/2025

PAYCOP podrá suspender el servicio si detecta actividades que comprometan la seguridad de la operación, el cumplimiento de estos Términos o de los reglamentos aplicables, o que incrementen de manera significativa el riesgo (incluidas tasas de contracargo por encima de umbrales); dicha suspensión no configurará incumplimiento contractual ni dará lugar a indemnización.

15. LEY APLICABLE, RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y JURISDICCIÓN

Los presentes Términos y Condiciones, así como cualquier acto, relación jurídica, documento, operación, controversia o interpretación derivada del uso de la Plataforma PAYCOP, se regirán exclusivamente por las leyes de la República de Colombia.

De manera particular, serán de aplicación las siguientes disposiciones:

- El Decreto 2555 de 2010 y sus modificaciones, en especial lo relativo a SPBV (incluyendo el Decreto 1692 de 2020).
- Las disposiciones de la Superintendencia Financiera de Colombia pertinentes a SPBV y a las Entidades Administradoras de SPBV (EASPBV), conforme a la Circular Básica Jurídica y demás actos de carácter general que resulten aplicables.
- El Registro de Adquirentes No Vigilados (RANV) y las reglas que regulan la inscripción y permanencia.
- Ley 1581 de 2012, sobre protección de datos personales;
- Código de Comercio, Código Civil, y demás normas civiles y comerciales sobre la formación y ejecución de contratos.

En lo operativo, la originación, compensación, liquidación, disputas y contracargos se sujetarán a los reglamentos y manuales de las EASPBV con las que opere PAYCOP, los cuales se entienden incorporados por referencia y serán oponibles al Comercio; en caso de discrepancia con estos Términos en materias técnicas u operativas de los SPBV, prevalecerán tales reglamentos.

	POLÍTICA DE TÉRMINOS Y CONDICIONES PAYCOP INTERNATIONAL S.A.	VERSIÓN 1
		FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 17/10/2025

En caso de surgir cualquier diferencia, reclamación o controversia entre PAYCOP y el Comercio, las partes se comprometen a agotar previamente una etapa de arreglo directo, intercambiando comunicaciones por medios electrónicos con el propósito de alcanzar una solución amigable, por un término máximo de treinta (30) días calendario contados desde la notificación formal de la reclamación.

Si no se alcanza un acuerdo dentro de dicho término, cualquiera de las partes podrá acudir a la jurisdicción ordinaria colombiana y someter la controversia a conocimiento de los jueces civiles del domicilio principal de PAYCOP, con renuncia expresa a cualquier otro fuero territorial. Lo anterior no impide que, de común acuerdo y por escrito, las partes convengan someter controversias específicas a arbitraje o a mecanismos alternativos de solución de conflictos válidos conforme a la ley.

16. PROPIEDAD INTELECTUAL Y RESTRICCIONES DE USO

La Plataforma PAYCOP, su código fuente, diseño gráfico, lógica operativa, algoritmos, interfaces, manuales, documentación técnica, funcionalidades de autenticación, herramientas de firma, evidencias electrónicas, arquitectura modular, base de datos de trazabilidad y todos los desarrollos asociados son de propiedad exclusiva de PAYCOP S.A.S., y se encuentran protegidos por las normas nacionales e internacionales en materia de propiedad intelectual, derechos de autor, software y marcas.

El Comercio reconoce y acepta que, mediante la suscripción del contrato de servicios y la aceptación de los presentes Términos y Condiciones, no adquiere ningún derecho de propiedad o titularidad sobre la Plataforma, sus componentes o su funcionamiento, ni sobre los os distintivos de PAYCOP.

Queda expresamente prohibido al Comercio, a sus usuarios o a cualquier tercero vinculado por su cuenta:

	POLÍTICA DE TÉRMINOS Y CONDICIONES PAYCOP INTERNATIONAL S.A.	VERSIÓN 1
		FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 17/10/2025

- Copiar, distribuir, desensamblar, modificar, adaptar, traducir, reproducir o crear obras derivadas a partir de la Plataforma o de cualquiera de sus partes;
- Realizar prácticas de ingeniería inversa, escaneo de vulnerabilidades o pruebas de penetración sin autorización expresa y escrita de PAYCOP;
- Incorporar la Plataforma a otros sistemas, aplicaciones, módulos o entornos comerciales propios o de terceros sin autorización formal;
- Utilizar marcas, logotipos, nombres comerciales o elementos visuales de PAYCOP con fines publicitarios, promocionales o institucionales sin consentimiento previo y escrito;
- Vender, arrendar, sublicenciar o explotar comercialmente el acceso a la Plataforma, directa o indirectamente.

El uso de la Plataforma por parte del Comercio se limita estrictamente a los fines funcionales, técnicos y jurídicos derivados del objeto del contrato y de los flujos autorizados. Cualquier uso no previsto o abusivo facultará a PAYCOP para suspender el acceso, dar por terminado el contrato y ejercer las acciones legales correspondientes.

Las infracciones a esta cláusula podrán dar lugar a responsabilidad civil, comercial y penal, incluyendo el pago de indemnizaciones por perjuicios, lucro cesante y daño reputacional, conforme a lo establecido en la Ley 23 de 1982, la Decisión Andina 351 de 1993, la Ley 44 de 1993, la Ley 603 de 2000, y demás normas aplicables.

17. MECANISMOS DE REPORTE Y CANALES DE COMUNICACIÓN

PAYCOP pone a disposición del Comercio canales oficiales de atención, a través de los cuales podrá reportar incidencias, realizar consultas, presentar solicitudes, elevar reclamaciones o ejercer sus derechos en el marco del uso del servicio de aceptación de pagos de la Plataforma PAYCOP.

Los reportes o comunicaciones deberán estar dirigidos a:

	POLÍTICA DE TÉRMINOS Y CONDICIONES PAYCOP INTERNATIONAL S.A.	VERSIÓN 1
		FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 17/10/2025

- Correo electrónico oficial: contacto@paycop.co
- Línea telefónica de atención: +57 321 626 5361
- Dirección física: Carrera 16 Bis # 8 - 24, Edificio Oko Tower, Piso 6, Pereira, Colombia

El Comercio podrá utilizar estos canales para:

- Reportar fallos técnicos, errores operativos o bloqueos en la Plataforma;
- Solicitar soporte sobre autenticación, trazabilidad, recuperación de documentos o flujos;
- Notificar accesos no autorizados, intentos de suplantación o incidentes de seguridad;
- Presentar reclamaciones asociadas a facturación, tiempos de respuesta o condiciones del servicio;
- Ejercer sus derechos en materia de datos personales, conforme a la Política de Tratamiento de Datos de PAYCOP.

Para efectos de trazabilidad y respuesta efectiva, el Comercio deberá incluir en su comunicación:

- Identificación del remitente (nombre, cargo, entidad, correo registrado);
- Número de identificación del flujo de firma, si aplica;
- Descripción detallada del hecho, fecha, hora y evidencia asociada;
- Canal de contacto para notificación de respuesta o seguimiento.

PAYCOP acusará recibo de la comunicación dentro de los siguientes cinco (5) días hábiles y se reserva el derecho de dar tratamiento prioritario a los incidentes de seguridad, accesos indebidos, uso no autorizado de credenciales o posibles vulneraciones de datos personales.

Los reportes anónimos o carentes de información mínima podrán ser desestimados por PAYCOP, sin perjuicio de activar medidas preventivas si el hecho reportado compromete la seguridad, legalidad o estabilidad del servicio.

	POLÍTICA DE TÉRMINOS Y CONDICIONES PAYCOP INTERNATIONAL S.A.	VERSIÓN 1
		FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 17/10/2025

La interacción a través de estos canales no sustituye los procedimientos formales de reclamación contractual, ni implica aceptación automática de responsabilidad por parte de PAYCOP.

Los pagadores son terceros ajenos a este contrato. En caso de inquietudes sobre su compra (calidad, entrega, retracto, cambios o devoluciones), deberán contactar directamente al Comercio por sus canales de atención. Para asuntos operativos de pagos no reconocidos, duplicados o con error, el pagador podrá escribir a [xxxxxxxxxx]; PAYCOP registrará el caso y lo trasladará al Comercio y/o a los participantes del sistema de pagos que correspondan. La gestión de reembolsos y la reversión de pagos se tramita conforme a la regulación y a los reglamentos aplicables del sistema de pagos y, cuando proceda, a través del banco emisor del instrumento utilizado.

El pagador deberá incluir como mínimo:

- Nombre completo y correo de contacto;
- Comercio, canal/URL y fecha de la transacción;
- Monto y moneda;
- Código de autorización y, si lo conoce, RRN/ARN/NSU;
- Descripción del incidente y evidencia (comprobantes, capturas).

PAYCOP no presta servicios al consumidor ni resuelve controversias propias de la relación de consumo; su intervención se limita a encauzar el reporte dentro del sistema de pagos. La radicación de casos por este canal no implica aceptación de responsabilidad por parte de PAYCOP ni sustituye los procedimientos ante el Comercio o el emisor del medio de pago.

18. VIGENCIA, MODIFICACIONES Y ACEPTACIÓN DE ACTUALIZACIONES

Los presentes Términos y Condiciones rigen a partir de su publicación en los canales oficiales de PAYCOP y permanecerán vigentes durante toda la relación contractual entre el Comercio y PAYCOP, o mientras se mantenga el acceso o uso de la Plataforma PAYCOP, lo que ocurra primero.

	POLÍTICA DE TÉRMINOS Y CONDICIONES PAYCOP INTERNATIONAL S.A.	VERSIÓN 1
		FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 17/10/2025

PAYCOP se reserva el derecho de modificar, actualizar o complementar este documento en cualquier momento, cuando lo exijan:

- Cambios en la legislación o regulación aplicable;
- Nuevas funcionalidades, mejoras tecnológicas o adaptaciones de la Plataforma;
- Ajustes en los esquemas comerciales, políticas internas o condiciones operativas del servicio;
- Recomendaciones de autoridades de protección de datos, reguladores sectoriales o entes de control.

Las actualizaciones serán publicadas en el sitio web oficial de PAYCOP y/o dentro de la Plataforma, con indicación clara de la fecha de entrada en vigencia. En los casos en que las modificaciones impliquen cambios sustanciales en las obligaciones del Comercio o en las condiciones del servicio, PAYCOP podrá:

- Notificar al Comercio por correo electrónico registrado;
- Solicitar su aceptación expresa mediante la Plataforma antes de continuar con el uso;
- Suspender el acceso a determinados flujos hasta tanto se confirme dicha aceptación.

En todos los demás casos, se entenderá que el uso continuado del servicio después de la publicación de la nueva versión implica la aceptación tácita y vinculante de los nuevos Términos y Condiciones.

PAYCOP conservará las versiones anteriores de este documento y podrá ponerlas a disposición del Comercio o de las autoridades competentes cuando así lo soliciten.

	POLÍTICA DE TÉRMINOS Y CONDICIONES PAYCOP INTERNATIONAL S.A.	VERSIÓN 1
		FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 17/10/2025