

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE KD69

PREVIAMENTE A LA ACTIVACIÓN Y USO DEL POS POR FAVOR LEA CUIDADOSAMENTE ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES (T&C), EN TODO CASO, SU REGISTRO Y ORIGINACIÓN DE OPERACIONES, COMO ACTOS POSITIVOS QUE SON, SERÁN ASUMIDOS POR CREDIBANCO COMO UNA SEÑAL INEQUÍVOCA DE ACEPTACIÓN DE LOS PRESENTES TÉRMINOS Y CONDICIONES.

El concepto sistema de pagos se refiere a la entidad administradora del sistema de pago (CredibancoCo), sus entidades participantes (bancos o entidades adquirentes o pagadoras de los establecimientos de comercio, o en las que mantenga su relación el beneficiario de sus pagos o transferencias de recursos), así como la red de aceptación integrada por los establecimientos habilitados para hacer, procesar o recibir sus pagos o transferencias, y los usuarios o beneficiarios finales de sus operaciones.

Estos T&C se deberán cumplir sin perjuicio y en complemento de la formalización de su afiliación y de las condiciones contenidas en el Reglamento Operativo de Comercios (ROC) al que Usted se adhiere en desarrollo de su vinculación al sistema de pagos de bajo valor (SPBV) administrado por CredibancoCo, el que varía de tiempo en tiempo. Por lo tanto, estos T&C deben entenderse en forma conjunta y armónica con lo regulado en el ROC, el cual mantiene su integridad y NO se deroga o sustituye por la aceptación de los presentes T&C.

1. ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES.

La solicitud de un medio de acceso tecnología POS (point of sale) o terminal POS, se entenderá como la aceptación de estos T&C y que Usted ha sido informado de la posibilidad de cambios en los mismos, por lo que se le invita a leer su contenido con atención previamente a su aceptación y regularmente durante la vigencia de la relación. CredibancoCo se reserva el derecho de promover modificaciones en cualquier momento a los presentes T&C como parte de la evolución técnica y comercial del producto lo que se entiende sin perjuicio del derecho de retiro del afiliado que opere exclusivamente con un terminal POS y no quiera migrar a otro medio de acceso, o no cumpla o no quiera aceptar las condiciones que supongan las alternativas a su disposición. En todo caso las condiciones del servicio de acceso a la red podrán ser modificadas teniendo en cuenta las variables que el Comercio elija al momento de la solicitud del servicio.

Los terminales POS denotan hasta la fecha ser una tecnología asequible y que ofrece condiciones razonables de seguridad y vocación de permanencia. No obstante, el usuario debe ser consciente de los riesgos ligados a la dinámica del fraude y de la tecnología, así como del carácter temporal de los canales y soluciones de pago. CredibancoCo se reserva la facultad de introducir condicionamientos o modificaciones al servicio o a los terminales, o suspender o descontinuar temporal o permanentemente su prestación o conectividad, inclusive en eventos de inactividad del dispositivo. En los eventos en que dichas medidas se originen en circunstancias ajenas a la responsabilidad del usuario que no pongan en riesgo inminente la integridad y seguridad del sistema, se procurará extender un preaviso razonable al mismo a fin de que opte por el derecho de retiro o por migrar, previo el cumplimiento de las condiciones correspondientes, a la operación con base en otro medio de acceso.

Usted como usuario debe aceptar todos los T&C contenidos en este documento, sin que le sea dado optar por una aceptación parcial o fragmentaria de los mismos. En consecuencia, revise por completo estos T&C antes de decidir si los acepta y si continúa con el proceso de activación del servicio POS, los cuales estarán disponibles para su consulta en la página web





de CredibancoCo www.credibanco.com siguiendo la siguiente ruta: [Conoce las opciones de datáfonos inalámbricos | Credibanco](#)

2. DECLARACIONES DEL USUARIO.

Al aceptar estos T&C, Usted declara lo siguiente:

- (a) Si es persona natural o comerciante: tiene 18 (dieciocho) años o más, o cuenta con la debida habilitación de edad, siendo plenamente capaz para realizar su aceptación. Si es persona jurídica, cuenta con las suficientes facultades de representación para actuar y comprometer a su empresa, la que a su vez cuenta con la capacidad suficiente para ser obligada.
- (b) En cualquiera de las anteriores condiciones cuenta con el pleno uso de sus facultades y no ha sido declarado en estado de interdicción u otro que lo limite en el pleno ejercicio de sus derechos y al cumplimiento de obligaciones, y es capaz de contraer un acuerdo jurídicamente vinculante con CredibancoCo.
- (c) Todos los datos e información proporcionada a CredibancoCo son válidos y veraces.
- (d) Reconoce y acepta que CredibancoCo no es una institución financiera y la relación propiamente dicha de adquirencia o de banco pagador, la posee con la entidad o entidades financieras con las que Usted mantiene dicha relación.
- (e) El Comercio entiende que la venta del dispositivo se encuentra localizada en Bogotá, jurisdicción en la cual se entiende perfeccionada la operación.
- (f) Es de conocimiento del Comercio que la información del precio y del dispositivo objeto de venta, podrán ser consultados por el Comercio en la página web de CredibancoCo.

3. DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO Y OBJETO DEL SERVICIO.

La entrega, habilitación y administración de terminales POS como un medio de acceso para Usted como usuario, le permitirá recibir y procesar transacciones financieras a través de tales dispositivos sin requerir de un teléfono inteligente (smartphone) o tableta (tablet) y en la medida en que mantenga su relación de afiliación con CredibancoCo y de adquirencia con un banco pagador.

Las operaciones habilitadas para POS se limitan a:

- a) Compra con tarjetas nacionales e internacionales que tengan contactless o chip, y con franquicia Visa, Mastercard, Amex, Diners y UPI.
- b) Compras con QR Bre-b siempre y cuando su banco adquirente este habilitado en el ecosistema de transferencias inmediatas con CredibancoCo.
- c) Anulación de transacciones.
- d) Reversos.

Para el servicio POS aplicarán las condiciones generales descritas en el ROC, capítulo tercero, numeral 2 – proceso de vinculación de comercios al sistema de pagos administrado por CredibancoCo, documento publicado en la página web de CredibancoCo: [COM215-MA002-REGLAMENTO-OPERATIVO-DE-COMERCIOS-VINCULADOS-AL-SPBV.pdf](#)

4. CONDICIONES Y LIMITACIONES DEL USO DEL SERVICIO.

Las políticas establecidas para la prestación del servicio objeto de los presentes T&C, son:

Para iniciar el proceso de activación de POS, Usted deberá entregar a CredibancoCo el formulario único de vinculación de establecimientos de comercios al sistema de medios de

pago de bajo valor debidamente diligenciado, firmado y con la documentación anexa que sea requerida en el mismo. Si Usted es un Comercio ya afiliado, podrá solicitar el servicio POS por los canales que actualmente funcionan para la solicitud de terminales de CredibancoCo o comprarlo desde la página de CredibancoCo.

Cuando Usted desee activar una terminal POS, al momento de la vinculación, autoriza que se debite por una única vez, de la cuenta de adquirencia informada por el Comercio, el valor de la activación vigente al momento de la solicitud el cual será previamente informado por CredibancoCo. Por lo anterior, es responsabilidad del Comercio notificar oportunamente los datos de la cuenta y contar con los recursos de esta.

Una vez pagada la activación del terminal POS, el comercio tendrá un periodo de (5) días hábiles después de recibir el dispositivo para solicitar la devolución de los pagos realizados a CredibancoCo por inconvenientes en la activación del servicio POS cuando no sea activado el código único por parte de la entidad designada, siempre y cuando se cumplan las condiciones descritas en la política publicada en: <https://www.credibanco.com/wp-content/uploads/2023/12/formato-solicitud-devolucion-del-pago-por-activacion-de-terminales.docx>, por lo que se sugiere realizar una operación financiera para verificar su correcto funcionamiento.

5. TERMINALES POS ENTREGADOS A TÍTULO DE COMPRA DE ACTIVO FIJO.

En virtud de la adquisición como activo fijo del terminal POS realizada por el Comercio, CredibancoCo transfiere la garantía de seis (6) meses dada por el fabricante al terminal POS. Por tanto, ni el fabricante, ni CredibancoCo responderán por los daños atribuibles al Comercio, tales como averías por mala manipulación, uso indebido, fuerza mayor, caso fortuito, hechos de terceros como hurto o pérdida del terminal entregado, daño o tarjeta lógica del dispositivo por conexión a un voltaje superior a 110 voltios o por no atender las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual de POS publicado en https://www.credibanco.com/wp-content/uploads/2025/11/Credibanco_Manual_KD69_0411.pdf

CredibancoCo no realizará ningún tipo de mantenimiento a los terminales POS. En caso de que el terminal presente fallas atribuibles al fabricante, y en aras de hacer efectiva la garantía antes mencionada, el Comercio deberá comunicarse al Centro de Atención a Datáfonos (CAD) a la línea (601) 7965016 para solicitar a CredibancoCo la valoración técnica del dispositivo, el centro de atención le indicará los pasos a seguir si el daño reportado es causado por mal uso por parte del Comercio, el fabricante no otorgará garantía y por tanto el Comercio deberá reemplazarlo por su cuenta.

El fabricante sólo hará reposición sin ningún costo del terminal POS cuando la valoración técnica determine que la falla del equipo es de fábrica y haya sido solicitada durante el periodo de garantía.

Se advierte que el terminal POS cuenta o interactúa con aplicativos o herramientas de software y son objeto de personalización dentro del sistema, lo que se opone a su libre circulación y uso automático para los mismos efectos, sin que previamente se haya solicitado y obtenido la desconfiguración y borrado controlado de dichos aplicativos y la nueva configuración y parametrización en favor del adquirente. Se previene así mismo al usuario sobre los usos fraudulentos de los que podría ser objeto el dispositivo así vendido. Bajo estas premisas Usted asume los riesgos asociados a su venta y CredibancoCo no responde frente a los perjuicios que el vendedor, comprador o terceros puedan sufrir con ocasión del cambio de dominio y operación ulterior del mismo.

6. DEVOLUCIÓN DEL PRODUCTO.

Como valor agregado, aun cuando esta relación no es de las denominadas de consumo, el Comercio tendrá la posibilidad de devolver la compra que realice por la página web de Credibanco dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a partir de la entrega del dispositivo o de la compra.

Para ejercer el derecho de retracto el comercio debe comunicarse dentro de los cinco (5) días hábiles al Call Center de Credibanco (601) 5803359 o (601) 6024919, donde le será suministrada la información de las oficinas a donde puede llevar el dispositivo – el cual deberá ser entregado en las mismas condiciones en que lo recibió – caja, empaques. Manuales, etc.- y la documentación a ser presentada para el reintegro del valor pagado puede consultar en la siguiente política:

<https://view.officeapps.live.com/op/view.aspx?src=https%3A%2F%2Fwww.credibanco.com%2Fwp-content%2Fuploads%2F2023%2F12%2Fformato-solicitud-devolucion-del-pago-por-activacion-de-terminal.docx&wdOrigin=BROWSELINK>

La devolución del dinero se realizará dentro de los treinta (30) días calendario desde el momento en que se recibe la documentación pertinente para el reintegro.

7. BENEFICIO DE DATOS PATROCINADOS.

El beneficio de datos patrocinados aplica para usuarios de POS con operador móvil **CLARO** donde podrán **TRANSAR SIN COSTO** en la aplicación, lo anterior respecto del consumo de datos, sin preocuparse si son usuarios prepago o postpago **CON** o **SIN SALDO** y será Credibanco quien asuma el valor de la navegación en la app.

- Aplica para usuarios ubicados en el territorio nacional. Consumos fuera del territorio, son cobrados al usuario a las tarifas vigentes del servicio de Roaming de su operador.
- Los links de la aplicación que presenten un direccionamiento externo como por ejemplo videos y tutoriales, usabilidades que se encuentren en YouTube o imágenes hosteadas por fuera de su dominio generarán cobro al USUARIO FINAL a su plan de datos.
- La descarga de la aplicación no está incluida en esta oferta, es decir que solamente para descargarla debe contar con una conexión de red wifi o un plan de datos que descontarán de su plan.

Credibanco se reserva la facultad de suspender, ampliar o eliminar este beneficio, lo cual será notificado a los Comercios por medio de la página web de Credibanco, por mensajes de texto o al correo electrónico registrado por el Comercio.

A efectos de presentar PQR's con relación a este beneficio se atenderá por los mismos canales de comunicación establecidos para el servicio en general.

8. CONSULTAS EN LÍNEA.

Usted deberá tener una cuenta de correo electrónico, para acceder al Portal Hub Connect, y para recibir en dicho correo los comprobantes de pago o vouchers de las ventas que realice a través de su terminal POS. Estos terminales no generan impresión de comprobantes de pago ya que son enviados al correo electrónico que registra el Comercio en su Solicitud de Afiliación, y a aquel que ingrese el tarjetahabiente en el momento de hacer la transacción en el dispositivo POS. En caso de requerir una copia del voucher, el Comercio podrá descargarlo





del Portal Hub Connect al cual tiene acceso a través del vínculo que le proporciona CredibancoCo y la clave que configure.

El terminal POS será entregado en la dirección registrada en su Solicitud de vinculación a CredibancoCo, a través de una empresa de servicios logísticos designada por CredibancoCo y en las condiciones y tiempos requeridos para tal mensajería, o por medio de la fuerza comercial de CredibancoCo. CredibancoCo por tanto no será responsable de los retrasos en los que incurra la empresa de servicios logísticos ni en la recepción del terminal, dado que deberá ser la persona autorizada por el Comercio quien reciba el dispositivo. El terminal será entregado a Usted, en su calidad de Comercio vinculado a CredibancoCo, y por tanto el mismo será intransferible durante la vigencia de su vinculación, por lo que Usted se hará responsable por su uso, manejo o destinación.

Una vez recibido el terminal POS el usuario deberá encender su dispositivo y empezar su uso de acuerdo al manual de uso publicado en https://www.credibanco.com/wp-content/uploads/2025/11/Credibanco_Manual_KD69_0411.pdf

9. SOPORTE DE TERMINALES, APLICACIÓN Y PORTAL POS.

El primer nivel de atención establecido por CredibancoCo a través del cual podrán acudir los Comercios que se encuentren vinculados a la Red CredibancoCo para requerir soporte por el funcionamiento de POS es la línea de atención a nivel nacional de POS 018000 975806 y en Bogotá al (601) 5803359 o (601) 6024914, cuyos asesores le solicitarán información particular sobre el terminal para atender el requerimiento. En ningún caso CredibancoCo prestará soporte presencial en el sitio donde el Comercio esté haciendo uso del terminal o del Portal POS.

CredibancoCo no garantiza que las funciones incluidas en el servicio serán ininterrumpidas y libres de error, y no será responsable de ninguna interrupción del servicio (por ejemplo: cortes de energía eléctrica; fallos del sistema; caídas del servicio de telefonía móvil; u otras interrupciones que puedan afectar la recepción, el procesamiento, la aceptación, la compleción o la liquidación de la transacción de pago o del servicio).

Tenga en cuenta que CredibancoCo puede requerir suspender el servicio POS por alguna razón inherente a lograr una mejor prestación del mismo y garantizar la protección del sistema de pago de bajo valor que administra, en tal caso realizará sus mejores esfuerzos, tendientes a notificarle mediante la vía más expedita posible.

El usuario deberá reportar de forma inmediata al Centro de Atención a Datáfonos de CredibancoCo (CAD), la pérdida o robo de su terminal POS, así como solicitar cancelación del servicio POS, con el fin de suspender el cobro por servicio de acceso a la red. Tal suspensión entrará en ejecución un mes después de haber sido correctamente solicitada a CredibancoCo. El Comercio deberá digitar y confirmar las direcciones web aquí enunciadas, directamente en la barra de direcciones de su navegador de confianza para evitar eventos de suplantación de páginas web o phishing, y eliminar los archivos temporales de su equipo para asegurar que está consultando la información actualizada.

En aquellos casos en los cuales el Comercio requiera el soporte por fallas en el dispositivo adquirido y el Comercio no reclame el dispositivo en el término indicado para su devolución, CredibancoCo requerirá al Comercio por medio de comunicación escrita en la que informará que se debe retirar el bien dentro de los dos meses siguientes a su remisión. En caso de que el Comercio no reclame el bien en dicho término el dispositivo se entenderá abandonado y CredibancoCo y/o el tercero prestador del soporte dará al dispositivo el trato de un bien

mostrenco en los términos del artículo 704 del Código Civil, siendo responsabilidad del Comercio asumir los gastos de almacenamiento, bodegaje y mantenimiento.

10. FUNCIONALIDADES.

A través del dispositivo MPOS, Usted tiene la posibilidad de realizar compras y anulaciones por medio de tarjeta débito o crédito y compra QR Bre-B siempre y cuando su banco adquirente esté habilitado en el ecosistema de transferencias inmediatas con CredibancoCo, así como, consultar el reporte de las transacciones aprobadas y el total de las transacciones realizadas con el terminal POS en el día. Cabe precisar que las anulaciones deberán realizarse el mismo día de la compra y solo aplica para compras realizadas por tarjeta. Para las transacciones de Bre-B al ser una transferencia inmediata CredibancoCo no puede hacerse responsable de devoluciones por este canal. Para consultar el histórico de las transacciones aprobadas, anuladas y los reversos Usted puede acceder al Portal del Hub Conect y filtrar la información por períodos, estados, y terminal, entre otros criterios, siguiendo las instrucciones del manual de uso.

11. RIESGOS ASOCIADOS AL PRODUCTO.

Antes de decidir si va a utilizar POS tenga en cuenta lo siguiente:

- (a) Usted es el único responsable del cumplimiento de las obligaciones derivadas de las relaciones de intercambio económico que establezca con sus clientes.
- (b) El terminal POS es un medio de acceso que no implica modificación o sustitución de las obligaciones legales y contractuales derivadas de su relación de afiliación a la red de adquirencia o de sus relaciones con el(s) banco(s) pagador(es), banco(s) adquirente(s) o cliente, ni de la información que se aloje, fluya o se tramita, ni las operaciones que se realicen a través de los canales bajo su manejo y custodia. Usted es el único responsable de comprender y dar cumplimiento a todas y cada una de las leyes, normas y regulaciones que se le puedan aplicar en relación con el uso que haga
- (c) La aceptación de tarjetas de determinada franquicia y marcas privadas requiere que Usted haya solicitado la afiliación a la misma.

Ni CredibancoCo ni su entidad bancaria son responsables si su terminal POS es hurtado o clonado, siendo Usted el único responsable por la información que le permite realizar el uso de POS.

Usted es financieramente responsable por todos los usos que haga del producto o los que hagan las personas autorizadas por Usted o quienes utilicen el perfil y clave de acceso pues son de uso exclusivo, personal e intransferible, salvo las excepciones que pueda prever la ley.

12. RIESGO OPERATIVO.

Los sistemas y plataformas tecnológicas que soportan el servicio POS son altamente confiables en su funcionamiento ininterrumpido y, en las entidades sujetas a la vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia cuentan con mecanismos de prevención y control del riesgo operacional. Sin embargo, ni CredibancoCo ni su entidad financiera asumen responsabilidad si como consecuencia de una falla o salida de línea, una transacción no se pueda realizar, o se retrasa o de cualquier otra forma presenta algún inconveniente operativo.

Tenga en cuenta que algunas salidas de línea se justifican por necesidades de mantenimiento y actualización de las plataformas tecnológicas o por situaciones de fuerza mayor o caso fortuito. CredibancoCo no garantiza que las funciones incluidas en POS serán ininterrumpidas y



libres de error, y no será responsable de ninguna interrupción del servicio ligada a este tipo de fallos.

13. AUTORIZACIÓN Y MANEJO DE LA INFORMACIÓN - HABEAS DATA.

Al aceptar los T&C Usted reconoce haber leído y acepta la política de privacidad de CredibancoCo, a la recolección y tratamiento de datos personales para las finalidades y usos informados que puede consultar en [GJU493-AN001-POLITICA-PROTECCION-Y-TRATAMIENTO-DE-DATOS-PERSONALES-24012025.pdf](#)

14. COMUNICACIONES.

Credibanco podrá comunicarse con Usted en relación con el servicio POS a través de comunicaciones electrónicas, entre las que se incluyen:

- (a) Correos electrónicos enviados a la dirección de correo electrónico que proporcione durante el registro;
- (b) Mensajes de texto (SMS) enviados al número de teléfono móvil que proporcione durante el registro;
- (c) Avisos o comunicaciones publicados en un sitio web de CredibancoCo;
- (d) Avisos o comunicaciones publicados en la aplicación y en el Portal POS.

Usted acepta que CredibancoCo le notifique por medio de comunicaciones electrónicas las condiciones del servicio POS (y sus revisiones o enmiendas), avisos o divulgaciones en relación con el servicio, autorizaciones de pago y cualquier otro asunto relacionado con su uso de POS.

Las comunicaciones electrónicas se considerarán recibidas por Usted cuando CredibancoCo las haya enviado a la dirección de correo electrónico que proporcionó al momento del registro, o según Usted la haya oficialmente modificado después de ese momento en cumplimiento con estas Condiciones del Servicio, o cuando CredibancoCo haya publicado la información en un sitio web dispuesto para el efecto, que esté obligado a revisar de acuerdo con los presentes T&C o el ROC.

Las siguientes condiciones adicionales se aplicarán a dichas comunicaciones electrónicas:

- (a) Puede comunicarse con CredibancoCo a través del correo electrónico de contacto del servicio POS para solicitar otra copia electrónica de la comunicación electrónica sin que se aplique ninguna tarifa.
- (b) Puede comunicarse con CredibancoCo a través de la página de contacto a fin de actualizar la información de registro que se usa para las comunicaciones electrónicas, y a fin de retirar su consentimiento para recibir comunicaciones electrónicas.