

INFORMACIÓN Y CONTENIDO LEGAL

Medidas de seguridad a tener en cuenta

- No respondas correos sospechosos ni preguntas por teléfono sobre tu clave.
- Revisa frecuentemente los movimientos de tu tarjeta para detectar e identificar cualquier variación.
- Ten en cuenta que tu Tarjeta Éxito y la clave, son personales e intransferibles.
- Cambia con frecuencia tu clave.
- Reporta a la línea de Servicio al Cliente el hurto o pérdida de tu Tarjeta Éxito inmediatamente ocurra el evento. Ten mucho cuidado al desechar información confidencial, como extractos de tu tarjeta, y recibos de compras, asegúrate de que sean destruidos completamente.
- Bríndanos datos de contacto acertados y asegúrate de mantenerlos actualizados para ofrecerte un buen servicio en caso de detectar movimientos inusuales en tu tarjeta y poderte contactar a tiempo.
- Evita utilizar claves de fácil identificación, tales como fechas de nacimiento, teléfonos o parte de tu documento de identidad.
- Asegúrate de que nadie vea tu clave al digitarla.
- Al pagar con tu Tarjeta Éxito no la pierdas de vista.
- Memoriza tu clave personal.
- No prestes tu Tarjeta Éxito.
- No ingreses a links desconocidos, donde te soliciten información personal.

Plazos y términos

- Duración del contrato, plazos establecidos para la renovación, prórroga o cancelación de los productos o servicios: Indefinido
- Términos para el ejercicio de los derechos: No existe término para el ejercicio de los derechos salvo el cumplimiento de términos de Ley.
- Términos de respuesta a solicitudes: 10 días hábiles sin perjuicio de los términos judiciales o legales establecidos para dar respuesta a las solicitudes, quejas o reclamos.

Causales de terminación de acuerdo de apertura

- Cuando se compruebe que las informaciones o certificaciones o documentos que haya suministrado EL CLIENTE al solicitar la operación de crédito y/o cupo de crédito rotatorio o posteriormente, son inexactos o falsos.
- Cuando EL CLIENTE gire o entregue a TUYA cheques que no sean pagados por el banco girado, sin perjuicio del cobro del 20% del importe del cheque.
- Cuando se encuentre en mora en el pago de cualquier obligación a su cargo surgida por la utilización del cupo de crédito o por cualquier otra operación de financiación que le fuere otorgada.
- Cuando EL CLIENTE sea demandado por terceros y se le persigan o embarguen bienes, o entre en concordato o liquidación obligatoria o cualquier otro proceso concursal.
- Cuando EL CLIENTE aparezca como deudor moroso en un establecimiento de crédito por un tiempo superior a 90 días.
- Cuando EL CLIENTE incumpla cualquiera de las obligaciones establecidas en cualquier documento que instrumente las operaciones de crédito y/o cupo de crédito rotatorio.
- Por deterioro en las condiciones financieras o la capacidad de pago de EL CLIENTE o por existir elementos o circunstancias que a juicio de TUYA permitan pensar que pueda llegar a presentarse dicho deterioro, o en aquellos eventos en los que cuando se constituya garantía real o personal o de otra naturaleza, como respaldo de la operación de crédito y/o cupo de crédito rotatorio aprobado y en consideración a su naturaleza, valor, eficacia, cobertura o liquidez y/o en consideración a cualquier otro factor relacionado a dicha garantía se concluya que la misma se ha deteriorado o se ha perdido o en aquellos eventos en los que EL CLIENTE no renueve las pólizas de seguro de vida y/o de los bienes dados en garantía, o si los seguros ofrecidos presentan algún factor que los haga rechazables por TUYA en consideración a las condiciones mínimas que los mismos deben tener de acuerdo a las normas que regulan la materia.
- Si EL CLIENTE hace mal uso de la tarjeta de crédito o cometiere cualquier tipo de fraude contra TUYA, otros establecimientos financieros o contra el establecimiento que admite como medio de pago la Tarjeta Éxito Mastercard Pro.
- Cuando EL CLIENTE adquiera artículos, respecto de los cuales se ofrezcan descuentos de cualquier índole por adquirirlos financiados mediante la tarjeta de crédito o mediante la utilización del cupo de crédito, en una cantidad superior a la autorizada por TUYA, por cualquier medio.
- Cuando EL CLIENTE llegare a ser (i) vinculado por parte de las autoridades competentes a cualquier tipo de investigación o proceso por delitos de narcotráfico, terrorismo,

secuestro, lavado de activos, financiación del terrorismo y administración de recursos relacionados con actividades terroristas u otros delitos relacionados con el lavado de activos y financiación del terrorismo; (ii) incluido en listas para el control de lavado de activos y financiación del terrorismo administradas por cualquier autoridad nacional o extranjera, tales como la lista de la Oficina de Control de Activos en el Exterior -OFAC emitida por la Oficina del Tesoro de los Estados Unidos de Norte América, la lista de la Organización de las Naciones Unidas y otras listas públicas relacionadas con el tema del lavado de activos y financiación del terrorismo, o (iii) condenado por parte de las autoridades competentes en cualquier tipo de proceso judicial relacionado con la comisión de los anteriores delitos, o en proceso de extinción de dominio. En ninguno de los anteriores eventos, ni en cualquier otro de los eventos pactados de terminación del acuerdo por parte de TUYA se generará indemnización en beneficio de EL CLIENTE.

- Por muerte de EL CLIENTE, en cuyo caso el pago de la obligación se hará indivisible, pudiendo TUYA exigir la totalidad a uno cualquiera de sus herederos sin necesidad de demandarlos a todos, salvo que la operación de crédito conferido en virtud de estas condiciones esté amparado por un seguro de vida de EL CLIENTE y el saldo insoluto de la obligación sea pagado por este seguro.

Montos correspondientes a Sanciones Pecuniarias establecidas por incumplimientos contractuales

- Actualmente nuestra Compañía no aplica sanciones pecuniarias por incumplimientos contractuales diferentes a intereses moratorios.

Mecanismos para la protección de los derechos y atención de los consumidores financieros en la entidad a través del defensor del Consumidor Financiero

- Podrás presentar ante la Compañía, en forma verbal o escrita, tus solicitudes, quejas o reclamos a través de los diferentes mecanismos habilitados para la atención de los Consumidores Financieros, o podrás presentar por escrito tus quejas o reclamos ante el Defensor del Consumidor Financiero quien evaluará su competencia respecto de cada caso. Adicionalmente podrás acudir a los mecanismos de ley establecidos.

Gastos de cobranza y Alternativas de Pago

- Puedes encontrar esta información directamente en la web.