

## ACUERDO DE APERTURA PARA OPERACIONES DE CRÉDITO Y OPERACIONES BAJO EL ESQUEMA DE CUPO DE CRÉDITO ROTATORIO

Por una parte, TUYA S.A., con domicilio principal en Medellín, en adelante TUYA, y por la otra, EL/LOS CLIENTE(S), celebramos el presente acuerdo que se regirá por las siguientes estipulaciones y en lo no previsto en ellas por las normas aplicables de la ley colombiana:

**1. APROBACIÓN:** Previa solicitud de crédito, análisis de riesgo y evaluación de las condiciones de EL/LOS CLIENTE(S) para ser considerado sujeto de crédito, según los perfiles definidos, TUYA podrá aprobarle operaciones de crédito u operaciones bajo el esquema de cupo de crédito rotatorio, sean estas últimas o no, bajo la modalidad de tarjeta de crédito franquiciada o no franquiciada, hasta por una cuantía determinada. TUYA podrá aumentar o disminuir el monto del cupo de crédito rotatorio aprobado, de acuerdo con los análisis de riesgos que haga la entidad, e informará la correspondiente decisión a EL/LOS CLIENTE(S) de manera previa y en forma expresa por cualquier medio, por ejemplo, mediante comunicación telefónica, escrita o por vía electrónica. Asimismo, TUYA podrá aprobar el cupo de crédito rotatorio con destino exclusivo a la financiación de bienes o servicios específicos, tales como primas de seguros que se ofrezcan o comercialicen a través de la red de TUYA, u otorgar a EL/LOS CLIENTE(S) extracupos hasta por un porcentaje del cupo otorgado y/o destinar una parte del cupo para dichos efectos. Es entendido que la aprobación de la operación de crédito no desembolsada y el contrato de apertura de crédito rotatorio que se apruebe, son revocables por parte de TUYA en el evento en que se presente cualquiera de las causales establecidas en el presente acuerdo.

**2. CUPO DE CRÉDITO ROTATORIO:** EL/LOS CLIENTE(S) dispondrá(n) de un cupo de crédito rotatorio; siendo entendido que por la naturaleza rotatoria del cupo, las restituciones parciales al capital que se realicen, le confieren el derecho a nuevas disponibilidades bajo las condiciones que TUYA habilite, hasta el límite aprobado para dicho cupo, mediante la compra de bienes y servicios ofrecidos por establecimientos comerciales que en adelante se llamarán EL ESTABLECIMIENTO AFILIADO O VINCULADO, con los cuales TUYA tenga acuerdos o convenios para la utilización del cupo de crédito por parte de EL/LOS CLIENTE(S), teniendo en cuenta que TUYA podrá aprobar el cupo de crédito con destino exclusivo a la financiación de bienes o servicios específicos, tales como primas de seguros que se ofrezcan o comercialicen a través de la red de TUYA, o en caso de que TUYA así lo habilite, mediante entregas o avances de dinero en efectivo que al efecto le realice EL ESTABLECIMIENTO AFILIADO O VINCULADO o en sitios, formas, medios o establecimientos autorizados por TUYA, hasta la suma que como tope máximo esté habilitada por TUYA a la fecha de hacerse el retiro y en las condiciones que TUYA lo establezca. Si EL/LOS CLIENTE(S) cumple(n) con todos los requisitos y condiciones definidas por TUYA, podrá financiar hasta el total del valor de la compra o del retiro del dinero en efectivo, desembolsando TUYA directamente a EL ESTABLECIMIENTO AFILIADO O VINCULADO el valor utilizado, afectando con ello EL/LOS CLIENTE(S) su cupo de crédito. PARÁGRAFO PRIMERO: TUYA aprobará y autorizará previamente las utilizaciones que se hagan dentro del cupo de crédito, mediante el sistema de autorizaciones y/o validaciones que defina para el efecto con EL ESTABLECIMIENTO AFILIADO O VINCULADO para la operatividad del producto. PARÁGRAFO SEGUNDO: Las utilizaciones del cupo de crédito, cuyo monto no podrá ser inferior a la cuantía mínima establecida y comunicada por TUYA, se sujetarán, además de lo estipulado en este acuerdo, a lo pactado respecto de cada una de ellas. EL/LOS CLIENTE(S) podrá(n) hacer uso del cupo siempre que se encuentre(n) al día en el pago de las obligaciones contraídas con TUYA y siempre que el presente acuerdo esté vigente. PARÁGRAFO TERCERO: EL/LOS CLIENTE(S) se obliga(n) a no sobrepasar el cupo de crédito señalado por TUYA y en caso de que ello ocurriera se someterá, además de las consecuencias legales a que hubiere lugar, a la terminación unilateral del presente acuerdo por parte de TUYA, si así lo decide TUYA, lo cual deberá notificar previamente al CLIENTE por cualquier medio con cinco (5) días de antelación o en el plazo que establezca la normatividad vigente siendo en tal caso exigible por TUYA la totalidad de las sumas pendientes respecto de las cuales se considerará automáticamente vencido el plazo, pudiendo TUYA proceder al cobro judicial por todos los medios legales. Es entendido que TUYA

podrá otorgar a EL/LOS CLIENTE(S) extracupos hasta por un porcentaje del cupo otorgado, de lo cual dará aviso al EL/LOS CLIENTE(S) por cualquier medio.

**3. UTILIZACIÓN CUPO DE CRÉDITO ROTATORIO A TRAVÉS DE TARJETA DE CRÉDITO:** Para la utilización del cupo de crédito rotatorio por EL/LOS CLIENTE(S) ante EL ESTABLECIMIENTO AFILIADO O VINCULADO, TUYA emitirá y entregará a EL/LOS CLIENTE(S) una tarjeta de crédito que lo(s) identificará, la cual es personal e intransferible, de propiedad exclusiva de TUYA. Adicionalmente TUYA podrá, por solicitud de EL CLIENTE, emitir tarjeta(s) de crédito adicional(es) bajo la responsabilidad de EL CLIENTE y con cargo al cupo de crédito que TUYA le apruebe a éste, las cuales se regularán conforme los términos de este acuerdo. El(Los) beneficiario(s) o titular(es) de la(s) tarjeta(s) de crédito adicional(es), en adelante el(los) AUTORIZADO(S), deberán presentar la información y suscribir la documentación que TUYA requiera para estos efectos. EL CLIENTE podrá revocar la(s) tarjeta(s) adicional(es) que haya solicitado, para lo cual deberá cumplir el procedimiento que para el efecto defina TUYA, sin que lo anterior exonere a EL CLIENTE del pago de las utilizaciones, intereses y cargos fijos que éstas generaron, ya que EL CLIENTE es el único responsable por las utilizaciones que el(los) AUTORIZADO(S) realicen con la(s) misma(s). Las utilizaciones a través de la tarjeta de crédito, se regirán por este acuerdo, y por las siguientes estipulaciones especiales: 3.1. EL/LOS CLIENTE(S) o el(los) AUTORIZADO(S), en caso de haberlo(s), presentarán ante EL ESTABLECIMIENTO AFILIADO O VINCULADO su documento de identidad y la tarjeta de crédito; además, en aquellos casos en que TUYA o EL ESTABLECIMIENTO AFILIADO O VINCULADO así lo exijan, diligenciarán y/o suscribirán el comprobante de utilización destinado a hacer constar el valor de cada utilización, el cual presta mérito ejecutivo, no obstante, cuando la utilización o adquisición de bienes y servicios se realice a través del uso de tecnología sin contacto, EL/LOS CLIENTE(S) no suscribirá(n) ningún comprobante, y previa autorización de TUYA, mediante el sistema de autorizaciones y validaciones que defina esta entidad, podrá adelantar con EL ESTABLECIMIENTO AFILIADO O VINCULADO el negocio de adquisición de los bienes o servicios de que se trate o en caso de que TUYA lo habilite, entregas o avances de dinero en efectivo, hasta la suma que como tope máximo esté determinada por TUYA a la fecha de hacerse el retiro y con el cumplimiento de las condiciones que TUYA habilite. El cupo podrá ser utilizado por los medios electrónicos que TUYA habilite o mediante telemercadeo, u otros mecanismos que autorice TUYA, sin necesidad de estampar EL/LOS CLIENTE(S) o el(los) AUTORIZADO(S), en caso de haberlo(s), su firma en los documentos representativos de tales transacciones, cumpliendo con los requisitos establecidos por TUYA para el efecto. EL/LOS CLIENTE(S) acepta(n) como prueba de las transacciones que se efectúen por medios electrónicos, o por cualquier otro medio, los registros magnéticos que se originen de las mismas o los comprobantes que aparezcan grabados en los registros magnéticos o cintas que envía el Banco o Entidad que efectuó el pago, los cuales prestan mérito ejecutivo. En el perfeccionamiento de las operaciones y/o transacciones efectuadas por medio de tecnología sin contacto, se aceptarán como medios de prueba válidos, entre otros, los registros magnéticos que se originen bajo el número de tarjeta o número asignado al instrumento de pago puesto a disposición de EL/LOS CLIENTE(S). Lo anterior, sin perjuicio del derecho de EL/LOS CLIENTE(S) a la defensa y a controvertir tales medios de prueba de conformidad con la ley cuando a ello hubiere lugar. Asimismo, serán a cargo de EL/LOS CLIENTE(S) las sumas que cobre el Banco o Entidad Pagadora por los gastos en que incurra por el envío de los comprobantes de utilización. 3.2. Son obligaciones de EL/LOS CLIENTE(S) y el(los) AUTORIZADO(S), en caso de haberlo(s), en relación con la tarjeta de crédito: a) Firmarla tan pronto le sea entregada. b) Conservarla y custodiarla con el debido cuidado y máxima precaución. c) No ceder su uso, ya que es personal e intransferible. d) En caso de tener número(s) de identificación personal (NIP) o clave(s) asignada(s) a la misma, no informarlo(s) a ninguna persona y tener el cuidado necesario para evitar que sea(n) de conocimiento de cualquier tercero. e) En caso de pérdida o sustracción, notificar de inmediato a TUYA y proceder a su bloqueo empleando los medios habilitados para el efecto. Asimismo, informar de inmediato, sobre cualquier delito cometido con dicho documento, adjuntando, si TUYA así lo requiere, el denuncia correspondiente formulado ante las autoridades competentes. f) Notificar a TUYA por cualquiera de los medios habilitados para el efecto, sobre su deterioro o destrucción parcial o cualquier otra circunstancia que

impida su uso, solicitando su inhabilitación y haciendo entrega de la misma, en caso de ser requerido por TUYA. g) En caso de que la tarjeta de crédito tenga asignado(s) número(s) de identificación personal (NIP) o clave(s) y de presentarse olvido de la(s) misma(s), realizar solicitud escrita o por los medios habilitados por TUYA, para la generación de nueva clave, cumpliendo los requisitos exigidos por TUYA. h) EL/LOS CLIENTE(S) deberá(n) asumir ante TUYA o ante cualquier tercero la responsabilidad que se genere a su cargo por su incumplimiento o el de el(los) AUTORIZADO(S), en caso de haberlo(s), de cualquiera de las obligaciones contraídas. i) Restituir la tarjeta de crédito inmediatamente después de terminado este acuerdo o cuando TUYA lo exija por los motivos o causales establecidas en este contrato. j) Asumir los gastos de reposición ocasionados por la pérdida o daño de la tarjeta de crédito. 3.3. EL/LOS CLIENTE(S) autoriza(n) a TUYA a retener su tarjeta de crédito o la de el(los) AUTORIZADO(S), en caso de haberlo(s), directamente o a través de EL ESTABLECIMIENTO AFILIADO O VINCULADO cuando su comportamiento o el de el(los) AUTORIZADO(S), en caso de haberlo(s), sea contrario a las estipulaciones de este acuerdo. 3.4. La utilización de la tarjeta de crédito y las operaciones que se deriven de su uso por EL/LOS CLIENTE(S), por el(los) AUTORIZADO(S), en caso de haberlo(s), o por terceros correrán bajo responsabilidad de EL/LOS CLIENTE(S), ante TUYA o terceros, sin perjuicio del derecho que le asiste a EL/LOS CLIENTE(S) o a el(los) AUTORIZADO(S) de controvertir las utilidades, salvo que existan daños o perjuicios ciertos y directos causados por culpa o dolo imputable a TUYA. 3.5. La tarjeta de crédito de EL/LOS CLIENTE(S) y/o la de el(los) AUTORIZADO(S), en caso de haberlo(s), podrá ser bloqueada temporal o definitivamente y en dichos casos el cupo de crédito podrá ser suspendido o cancelado por TUYA, por incurrir EL/LOS CLIENTE(S) en mora en el pago de las obligaciones a su cargo con TUYA, independientemente que sea en calidad de titular, garante o avalista. En el evento de bloqueo temporal, TUYA podrá desbloquear la(s) tarjeta(s) de crédito en el tiempo que tenga definido para ello de acuerdo con las políticas establecidas al respecto vigentes en dicho momento. La tarjeta de crédito de EL/LOS CLIENTE(S) y/o la de el(los) AUTORIZADO(S), en caso de haberlo(s), podrán también ser bloqueadas y en dicho caso el cupo de crédito de EL/LOS CLIENTE(S) podrá ser cancelado por TUYA, por dejar de utilizarla durante el tiempo que TUYA establezca, o como medida de seguridad para la entidad o para EL/LOS CLIENTE(S) y/o para el(los) AUTORIZADO(S), a discreción de TUYA. En ninguno de los eventos anteriormente señalados habrá lugar al pago de indemnización alguna a favor de EL/LOS CLIENTE(S) ni a favor de el(los) AUTORIZADO(S), en caso de haberlo(s), salvo que existan daños o perjuicios ciertos y directos causados por culpa o dolo imputable a TUYA. 3.6. EL/LOS CLIENTE(S) se obliga(n) a pagar el saldo insoluto de las obligaciones causadas por la utilización de la(s) tarjeta(s) de crédito(s) asociadas a su cupo de crédito hasta el bloqueo efectivo de la(s) misma(s). 3.7. TUYA no asume responsabilidad en caso de que EL ESTABLECIMIENTO AFILIADO O VINCULADO se rehúse a recibir como medio de pago la tarjeta de crédito, por parte de EL/LOS CLIENTE(S) y/o de el(los) AUTORIZADO(S), en caso de haberlo(s). 3.8. Para el caso de la tarjeta de crédito franquiciada, EL/LOS CLIENTE(S) por medio de su tarjeta de crédito, su documento de identidad o pasaporte según el caso, y su número de identificación personal, en caso de que haya sido habilitada por TUYA, podrá(n) en Colombia y en el exterior identificarse frente a cualesquiera de los medios electrónicos que instale o habilite TUYA o sistemas a los cuales pertenezca, y ejecutar las operaciones habilitadas, entre ellas utilizar el crédito concedido en virtud de este acuerdo mediante la adquisición de bienes y/o servicios en el exterior, en los establecimientos adscritos al sistema de tarjeta de crédito o mediante la obtención de dinero en efectivo en países diferentes a Colombia, por entregas que al efecto le otorguen sucursales de cualesquiera de los bancos adscritos al sistema de tarjeta de crédito, correspondientes o redes que éste haya autorizado para tal fin, por máquinas dispensadoras de efectivo o por cajeros pertenecientes a otras redes. Tratándose de la utilización del crédito en moneda extranjera, ésta no podrá exceder en ningún caso el tope que determinen las autoridades monetarias colombianas, si lo hubiere. Asimismo, dicha utilización se financiará en pesos colombianos, liquidando el valor de la utilización en dólares americanos se convertirán a la Tasa Representativa de Mercado que rija al momento de la respectiva utilización, salvo que la franquicia hubiera efectuado la compensación en día diferente, para lo cual EL/LOS CLIENTE(S) se acoge a los horarios de corte contable que practique internamente TUYA o el banco con el cual opere y los que permitan las entidades

reguladoras de la actividad financiera, para efectos de determinar en cual día quedará registrada la operación. De otro lado, si EL/LOS CLIENTE(S) pagare(n) importaciones de bienes con su tarjeta de crédito emitida por TUYA, se obliga a acatar las normas del régimen cambiario. Por lo anterior, EL/LOS CLIENTE(S) se obliga(n) a diligenciar la “Declaración de Cambio por Importaciones de Bienes con Tarjeta de Crédito” o la declaración que resulte necesaria, en caso de ser requerido de acuerdo a la reglamentación cambiaria vigente. 3.9. TUYA estará facultada para exigir en ciertas transacciones seguridades adicionales tales como, pero sin limitarse a, segunda clave u otro medio de autenticación.

**4. UTILIZACIÓN DEL CUPO DE CRÉDITO ROTATORIO A TRAVÉS DE INTERNET O CANAL MÓVIL:** Igualmente TUYA podrá habilitar a EL/LOS CLIENTE(S) y/o a el(los) AUTORIZADO(S), en caso de haberlo(s), la utilización del cupo de crédito rotatorio para la adquisición de bienes y servicios a través del canal móvil o Internet a través de la aplicación destinada para ello o en los sitios web de EL ESTABLECIMIENTO AFILIADO O VINCULADO o de TUYA; evento en el cual se tendrán en cuenta las siguientes condiciones: 4.1. Para la utilización del cupo de crédito por este medio EL/LOS CLIENTE(S) y/o el(los) AUTORIZADO(S), en caso de haberlo(s), deberán seguir el procedimiento que se defina por TUYA y por EL ESTABLECIMIENTO AFILIADO O VINCULADO para el efecto. 4.2. EL/LOS CLIENTE(S) y/o el(los) AUTORIZADO(S), en caso de haberlo(s), por medio del número de la tarjeta de crédito y número de identificación personal (NIP), que para el efecto le asigne TUYA, en caso de que esta haya sido habilitada, o cualquier otro medio de autenticación requerido por dicha compañía, podrán identificarse en la aplicación o sitios web que habilite TUYA o sistemas a los cuales pertenezca, y podrán utilizar el cupo de crédito aprobado en virtud del presente acuerdo, mediante el uso de los medios electrónicos, de acuerdo a las condiciones de seguridad y obligaciones establecidas en el presente contrato. 4.3. EL/LOS CLIENTE(S) acepta(n) como prueba de las transacciones que efectúe(n) por medios electrónicos, o las que efectúe el(los) AUTORIZADO(S), en caso de haberlos, los registros electrónicos o mensajes de datos que se originen de dichas transacciones, sin perjuicio del derecho de EL/LOS CLIENTE(S), a la defensa y a controvertir tales medios de prueba de conformidad con la ley cuando a ello hubiere lugar. 4.4. TUYA no asume responsabilidad ante EL/LOS CLIENTE(S), o el(los) AUTORIZADO(S), en caso de haberlo(s): a) En caso de que no se puedan efectuar utilizaciones del cupo de crédito, por problemas de línea, congestión en la red o de conexión a Internet desde el navegador o browser de EL/LOS CLIENTE(S) o de el(los) AUTORIZADO(S), en caso de haberlo(s), o por cualquier otra situación no imputable a culpa o dolo de TUYA. b) De la entrega del producto o prestación del servicio por parte de EL ESTABLECIMIENTO AFILIADO O VINCULADO, en consecuencia cualquier reclamo de EL/LOS CLIENTE(S) y/o de el(los) AUTORIZADO(S), en caso de haberlo(s), será atendido por EL ESTABLECIMIENTO AFILIADO O VINCULADO. c) Por operaciones no autorizadas por TUYA.

**5. INDEPENDENCIA DEL NEGOCIO CAUSAL:** TUYA queda desligada del negocio celebrado entre EL/LOS CLIENTE(S) o el(los) AUTORIZADO(S), en caso de haberlo(s), y EL ESTABLECIMIENTO AFILIADO O VINCULADO en cuanto se refiere a calidad, cantidad o cualquier aspecto de la negociación y por tanto no asumirá responsabilidades en esos particulares. De otro lado se establece que EL ESTABLECIMIENTO AFILIADO O VINCULADO no asume responsabilidad alguna, ni solidaria, ni de ningún otro tipo, en relación con las obligaciones y responsabilidades que asume TUYA con ocasión de la prestación del servicio de financiación a EL/LOS CLIENTE(S) y a el(los) AUTORIZADO(S), según sea el caso, establecido en el presente acuerdo. PARÁGRAFO: Lo anterior sin perjuicio a lo estipulado por la ley sobre reversión de pagos en materia ventas de bienes que se realicen mediante mecanismos de comercio electrónico, tales como Internet, PSE y/o call center y/o cualquier otro mecanismo de televenta o tienda virtual.

**6. GARANTÍAS:** En aquellos eventos en los que TUYA así lo considere necesario, EL/LOS CLIENTE(S) constituirá(n) y mantendrá(n) a favor de dicha compañía, directamente o a través de tercera persona, las garantías exigidas como respaldo de las obligaciones contraídas por EL CLIENTE en virtud del desembolso de las operaciones de crédito aprobadas.

**7. SEGUROS:** Como seguridades adicionales, en el evento de ser requerido por TUYA y de ser aceptado por parte de EL/LOS CLIENTE(S), EL/LOS CLIENTE(S) se compromete(n) a contratar previamente a su desembolso

o utilización, según sea el caso, y durante la vigencia del mismo, los seguros de vida o cualquier otro seguro de protección de deuda requerido por TUYA conforme a sus políticas vigentes en esta materia, por los montos y con las coberturas exigidas por TUYA y con el cumplimiento de las demás normas que regulen la materia, en el que figure TUYA como primer beneficiario oneroso hasta por el saldo insoluto de las acreencias, seguros que deberán renovarse y estar vigentes, hasta la completa cancelación de las obligaciones a su cargo, reservándose TUYA el derecho de exigir la documentación que acredite la vigencia de los mencionados seguros. PARÁGRAFO PRIMERO: Cuando EL/LOS CLIENTE(S) acepte(n) su inclusión en las pólizas colectivas contratadas por TUYA por cuenta de sus deudores, dicho(s) CLIENTE(S) se obliga(n) a cumplir las exigencias establecidas por la compañía aseguradora en la respectiva póliza. PARÁGRAFO SEGUNDO: En consideración a las condiciones exigidas por las normas que regulan la materia, para los seguros que se presenten como seguridades adicionales a las obligaciones surgidas por las utilizaciones dentro del cupo de crédito aprobado, y con el fin de mantener una adecuada cobertura de los riesgos amparados, TUYA, previa comunicación expresa por cualquier medio, podrá exigir a EL/LOS CLIENTE(S) la modificación en dichos seguros o la presentación de seguros diferentes que se ajusten a las referidas condiciones, de lo contrario TUYA estará facultado para dar por terminado el presente acuerdo. En el evento en que EL/LOS CLIENTE(S) en su calidad de DEUDOR(ES) haya(n) aceptado la inclusión en las pólizas colectivas contratadas por TUYA, la cobertura del seguro comenzará, previo cumplimiento de los requisitos de asegurabilidad por parte de EL/LOS CLIENTE(S), desde la fecha del desembolso para las operaciones de crédito, o desde la fecha de las utilizaciones para las operaciones bajo el esquema de cupo de crédito rotatorio, y estará vigente hasta el vencimiento del plazo de la obligación o de las utilizaciones o a discreción de TUYA, hasta que se cancelen todas las obligaciones financieras de EL/LOS CLIENTE(S) con TUYA; o en caso de mora por parte de EL/LOS CLIENTE(S) en el pago de las mismas, hasta la fecha que discrecionalmente defina TUYA de acuerdo con sus políticas de riesgo.

**8. DESEMBOLSOS:** Para la utilización de la operación de crédito por EL/LOS CLIENTE(S) ante EL ESTABLECIMIENTO AFILIADO O VINCULADO, TUYA podrá emitir y entregar a EL/LOS CLIENTE(S) un instrumento que lo identificará, el cual es personal e intransferible, de propiedad exclusiva de TUYA. La fecha de desembolso de las operaciones de crédito, corresponderá a la fecha en la cual se produzca la entrega de los recursos para las operaciones de crédito y/o la utilización del cupo de crédito rotatorio. EL/LOS CLIENTE(S) acepta para todos los efectos legales como prueba de los desembolsos efectuados, el registro contable que de los mismos realice TUYA, sin perjuicio del derecho de EL/LOS CLIENTE(S) a la defensa y a controvertir tales medios de prueba de conformidad con la ley cuando a ello hubiere lugar. PARÁGRAFO: Para evitar que se supere la cuantía fijada como límite del cupo de crédito rotatorio aprobado, y de los extracupos que apliquen, en caso de haber sido otorgados por TUYA, TUYA no efectuará desembolsos cuando haya cheques en canje entregados por EL/LOS CLIENTE(S) como pago o abono a las obligaciones surgidas por las utilizaciones realizadas dentro de dicho cupo.

**9. INFORMACIÓN SUMAS ADEUDADAS:** TUYA informará a EL/LOS CLIENTE(S) del estado de su obligación mediante el envío, suministro o puesta a disposición de extractos o estados de cuenta mensuales o permitiendo el acceso telefónico a su sistema de audio respuesta, o a otros medios de información, según lo habilite TUYA. En caso de envío físico o electrónico del estado de cuenta, el mismo será remitido a la última dirección física o electrónica, según corresponda, registrada de EL/LOS CLIENTE(S). Respecto de operaciones de crédito diferentes a cupos de crédito rotatorio, TUYA podrá informar a EL/LOS CLIENTE(S) las cuotas a pagar mediante planes de pago u otros medios de información al momento del otorgamiento del crédito y/o desembolso. Si por cualquier circunstancia EL/LOS CLIENTE(S) no recibe el extracto, deberá hacer los pagos en el día señalado como fecha límite de pago, de acuerdo con la información que TUYA pone a su disposición en su sistema de audio respuesta o por cualquier otro medio y/o canal.

**10. PAGO DE LAS OBLIGACIONES:** EL/LOS CLIENTE(S) se compromete(n) a pagar a TUYA, sin necesidad de requerimiento previo alguno, las obligaciones derivadas de las utilizaciones que realice(n) de las operaciones de crédito o del cupo de crédito rotatorio aprobado, y las que realice(n) el(los) AUTORIZADO(S), en caso de haberlo(s), en las fechas señaladas en el estado de cuenta o en el sistema de audio respuesta de TUYA o en

cualquier otro medio, mediante cuotas periódicas mensuales. Dichas cuotas periódicas mensuales comprenderán los conceptos de capital, intereses remuneratorios, moratorios, cargos adicionales según lo indicado en el numeral 11, y cualquier otro concepto que se genere en virtud de dichas operaciones. El valor de las cuotas periódicas mensuales a cargo de EL/LOS CLIENTE(S) dependerá del plazo de la utilización, de la tasa de interés y demás condiciones financieras vigentes para cada utilización, y de los pagos que se efectúen a las obligaciones surgidas a cargo de EL/LOS CLIENTE(S). El plazo se contará a partir de la fecha de cada utilización y, en ningún caso, excederá el plazo máximo que establezca o autorice TUYA o las normas legales o reglamentarias aplicables. Si EL/LOS CLIENTE(S) no ejerciere(n) su facultad de señalar un plazo para el pago de las obligaciones surgidas por las utilidades del cupo de crédito rotatorio aprobado, éstas se diferirán dentro del plazo que determine TUYA. El pago de las cuotas periódicas mensuales por parte de EL/LOS CLIENTE(S) se hará por cualquiera de los medios que TUYA habilite para el efecto. Todo pago efectuado se imputará a cargos adicionales, intereses moratorios, intereses remuneratorios y por último al capital. EL CLIENTE pagará a TUYA, cada suma utilizada por compras en el exterior, hasta en un plazo de veinticuatro (24) meses, mediante cuotas sucesivas mensuales iguales, sin perjuicio de que TUYA en el futuro y previo aviso, amplíe el plazo para nuevas utilidades. Las utilidades en moneda legal colombiana efectuadas se diferirán en cuotas mensuales en los plazos que indique EL/LOS CLIENTE(S) en el comprobante de utilización al momento de realizar la transacción y siempre que estuvieren habilitados por TUYA y/o el Sistema. Para tarjeta de crédito franquiciada, si EL/LOS CLIENTE(S) no lo señale(n), las utilidades se diferirán en la forma que utilice el Sistema al cual está afiliada la Tarjeta. Tratándose de transacciones realizadas por medio de tecnología sin contacto, debido a su naturaleza y ante la imposibilidad de seleccionar el número de cuotas a las cuales se difieren las mismas, estas se diferirán a una (1) cuota de manera automática, sin perjuicio de que en aquellos casos en que sea posible que EL/LOS CLIENTE(S) pueda(n) no hacer uso de dicha tecnología insertando la tarjeta en el datáfono, se ejerza la posibilidad de señalar un plazo habilitado para el pago de las obligaciones surgidas por las utilidades del cupo de crédito rotatorio aprobado. Lo anterior, sin perjuicio de lo que establezcan las disposiciones de carácter monetario que existan al momento. Si EL/LOS CLIENTE(S) utiliza(n) el cupo de crédito concedido mediante recibo de dinero en efectivo en los establecimientos destinados para tal fin o por intermedio de los cajeros u otros medios electrónicos, en Colombia o fuera del país, las sumas retiradas podrán diferirse de acuerdo a la reglamentación de la tarjeta de crédito. Si el avance se realizare fuera del territorio nacional, las sumas retiradas se pagarán de acuerdo con la reglamentación de la tarjeta franquiciada. Las sumas retiradas devengarán el interés que esté anunciado por TUYA al momento de la utilización, y que nunca será inferior al interés corriente bancario, el cual será liquidado por el tiempo de utilización del dinero y pagadero mes transcurrido. PARÁGRAFO PRIMERO: Respecto de las operaciones de crédito y/o cupo de crédito rotatorio diferente a tarjeta de crédito, que podrán tener el nombre que TUYA determine, TUYA podrá cobrar según sean las condiciones del producto financiero que ofrezca, valor de cuota variable o fijo, con tasa variable o tasa fija, con una periodicidad de pago mensual o quincenal, según la periodicidad que elija EL/LOS CLIENTE(S), en aquellos casos en que TUYA habilite esta opción. En caso de que las condiciones del producto financiero sean cuota fija, tasa variable, EL/LOS CLIENTE(S) pagará(n) sin necesidad de requerimiento previo, cuotas contentivas de capital e intereses a la tasa estipulada, más los cargos fijos y demás valores causados y una última cuota residual por el valor total pendiente para cancelar la obligación, teniendo en cuenta la tasa de interés pactada y las imputaciones realizadas de las cuotas pagadas. PARÁGRAFO SEGUNDO: EL/LOS CLIENTE(S) para efectos de las operaciones de crédito y operaciones bajo el esquema de cupo de crédito rotatorio, se acoge a los horarios de corte contable que establezca internamente TUYA.

**11. CARGOS ADICIONALES:** Además de la parte proporcional del capital y los intereses remuneratorios correspondientes, EL/LOS CLIENTE(S) deberá(n) pagar en cada cuota periódica y hasta que se produzca la cancelación total de las obligaciones, los siguientes cargos adicionales: 11.1. PRIMAS DE SEGUROS: En el evento de ser requerido por TUYA y de ser aceptado por parte de EL/LOS CLIENTE(S) el amparo de las pólizas colectivas de seguros contratadas por TUYA, EL/LOS CLIENTE(S) se compromete(n) a pagar el valor de los

cargos de las primas de los seguros de, o cualquier otro seguro de protección de deuda requerido por TUYA, en las fechas indicadas para el pago de las cuotas periódicas de las obligaciones a su cargo, durante el plazo y las que se causen y paguen por TUYA hasta que se produzca la cancelación total de las mismas, cargos que serán exigibles desde la fecha en que EL/LOS CLIENTE(S) ha(n) debido efectuar dicho pago, según lo pactado con TUYA y en el evento de no hacerlo pagará a su favor, intereses de mora a la tasa máxima permitida, sobre los valores insolutos a su cargo, por el concepto referido. PARÁGRAFO: TUYA podrá modificar el valor del cargo de la prima de los seguros, atendiendo las modificaciones que realizare la compañía aseguradora, en las tarifas de dichos seguros y/o en las tarifas de impuestos que generen dichas primas de seguros. Los cambios que se hagan de conformidad con lo anteriormente indicado serán informados por cualquier medio a EL/LOS CLIENTE(S), por ejemplo, mediante comunicación telefónica, escrita o por vía electrónica. 11.2. CUOTA DE MANEJO: En las operaciones bajo el esquema de cupo de crédito rotatorio, TUYA cobrará a EL/LOS CLIENTE(S) una cuota integral del servicio o cuota de manejo, que deberá pagarse en las mismas fechas indicadas para el pago de las cuotas, valores que serán anunciados a EL/LOS CLIENTE(S) por cualquier medio. 11.3. COSTO DE RECAUDO: En las operaciones de crédito, EL/LOS CLIENTE(S) deberá(n) pagar los costos generados por el servicio de recaudo de las cuotas siempre que dicho servicio de recaudo sea realizado por parte de terceros diferentes a TUYA. 11.4 OTROS CARGOS: TUYA podrá cobrar a EL/LOS CLIENTE(S) las tarifas que defina o que defina la franquicia cuando corresponda o aplique, por la utilización individual por parte de EL/LOS CLIENTE(S) de los diferentes servicios asociados al manejo del cupo de crédito rotatorio u operación de crédito. Igualmente podrá cobrar costos de reposición del plástico para operaciones de crédito y/o recaudo, en caso de ser aplicable, y costos de reposición de la tarjeta de crédito y realización de avances en efectivo. Los valores anteriormente mencionados serán previamente anunciados a EL/LOS CLIENTE(S) por cualquier medio. 11.5. En los casos en que las obligaciones a cargo de EL/LOS CLIENTE(S) sean garantizadas por un Fondo de Garantías o por cualquier otra entidad que preste servicios similares, EL/LOS CLIENTE(S) deberá(n) pagar el valor de la comisión que cobre dicha entidad; sumas que serán entregadas por TUYA a la misma por cuenta de EL/LOS CLIENTE(S). 11.6. Serán a cargo del EL/LOS CLIENTE(S) los gastos que se ocasionen en razón de las comunicaciones que se deban efectuar con el Banco o Entidad Pagadora en caso de utilizations realizadas con tarjeta de crédito franquiciada en el territorio nacional o en el exterior; bien sea por exceso en los límites de utilización autorizados en cada país, o por cualquier otro motivo. 11.7. Los gastos derivados de la gestión de cobranza serán trasladados al deudor y los mismos serán informados por cualquier medio. Todo cobro que se traslade a EL/LOS CLIENTE(S) por concepto de gastos de cobranza prejudicial deberá implicar el despliegue de una actividad real encaminada efectivamente a la recuperación de cartera. 11.8. Los anteriores cargos fijos podrán ser modificados por TUYA, lo cual le será informado previa y expresamente a EL/LOS CLIENTE(S) por cualquier medio.

**12. INTERESES REMUNERATORIOS:** Para las operaciones que se celebren bajo el esquema de cupo de crédito a través de tarjeta de crédito, durante la vigencia de cada una de las obligaciones surgidas por la(s) utilización(es) del cupo de crédito rotatorio con la tarjeta de crédito, EL/LOS CLIENTE(S) reconocerá y pagará a TUYA, sobre los saldos insolutos de capital, intereses remuneratorios, bajo la modalidad de tasa fija, pagadera por mes vencido, a la tasa de interés que TUYA esté cobrando para este tipo de créditos para la fecha de cada utilización, pudiendo en todo caso cobrar como máximo una tasa equivalente a la tasa más alta permitida por la normatividad colombiana, lo cual le será informado de manera previa a EL/LOS CLIENTE(S) por cualquier medio. Durante la vigencia de las operaciones de crédito o del cupo de crédito rotatorio diferente de tarjeta de crédito, TUYA podrá cobrar tasa de interés fija o tasa de interés variable, según sean las condiciones del producto financiero que ofrezca, lo cual le será informado de manera previa a EL/LOS CLIENTE(S) por cualquier medio. La tasa pactada es pagadera bajo la modalidad mes vencido. PARÁGRAFO: INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES: En caso de incumplimiento en el pago de las obligaciones o de declararse vencido el plazo de las mismas, sobre los saldos pendientes de pago, EL/LOS CLIENTE(S) reconocerá(n) intereses moratorios a una tasa moratoria equivalente a la máxima permitida por la normatividad colombiana, que se causarán por cada día de retardo hasta su cancelación total.

**13. INFORMACIÓN A TUYA:** EL/LOS CLIENTE(S) dará(n) aviso oportuno a TUYA de cualquier circunstancia que pueda poner en riesgo el servicio o pago adecuado de la respectiva obligación a su cargo.

**14. NO UTILIZACIÓN DEL CUPO DE CRÉDITO ROTATORIO:** El no ejercicio por parte de EL/LOS CLIENTE(S) de la utilización del cupo rotatorio de crédito o su ejercicio, no implica la terminación de este acuerdo, el cual regulará la totalidad de las utilidades realizadas, durante la vigencia del mismo.

**15. MODIFICACIÓN Y CANCELACIÓN DEL ACUERDO:** TUYA en cualquier momento podrá cancelar (lo que conllevará bloqueo definitivo de la(s) tarjeta(s) de crédito asociada(s) al cupo de crédito aprobado a EL/LOS CLIENTE(S), limitar, adicionar, modificar, o cancelar los términos y condiciones del presente acuerdo, dando aviso previo y expreso a EL/LOS CLIENTE(S), emitido por cualquier medio, por ejemplo, mediante comunicación telefónica, escrita o por vía electrónica, por las siguientes causales o circunstancias: 15.1. Cuando se compruebe que las informaciones o certificaciones o documentos que haya suministrado EL/LOS CLIENTE(S) y/o el(los) AUTORIZADO(S), en caso de haberlo(s), son inexactos o falsos. 15.2. Cuando EL/LOS CLIENTE(S) gire o entregue a TUYA cheques que no sean pagados por el banco girado, sin perjuicio del cobro del 20% del importe del cheque. 15.3. Cuando se encuentre(n) 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. 15.4. Por deterioro en las condiciones financieras o la capacidad de pago de EL/LOS CLIENTE(S) 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 EL/LOS CLIENTE(S) no renueve(n) 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. 15.5. Cuando EL/LOS CLIENTE(S) sea(n) demandado por terceros y se le persigan o embarguen bienes, o entre en concordato o liquidación obligatoria o cualquier otro proceso concursal. 15.6. Por muerte de EL/LOS CLIENTE(S). 15.7. Cuando EL/LOS CLIENTE(S) aparezca(n) como deudor moroso en un establecimiento de crédito por un tiempo superior a 60 días. 15.8. Si EL/LOS CLIENTE(S) o el(los) AUTORIZADO(S), en caso de haberlo(s), hacen mal uso de la tarjeta de crédito o cometieren cualquier tipo de fraude contra TUYA, otros establecimientos financieros o contra EL ESTABLECIMIENTO AFILIADO O VINCULADO. 15.9. Cuando EL/LOS CLIENTE(S) o el(los) AUTORIZADO(S), en caso de haberlo(s), incumpla cualquiera de las obligaciones establecidas en el presente escrito o en cualquier otro documento que instrumente las operaciones de crédito y/o cupo de crédito rotatorio. 15.10. Cuando EL/LOS CLIENTE(S) o el(los) AUTORIZADO(S), en caso de haberlo(s), llegaren a ser (i) vinculados 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) incluidos 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) condenados 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; o (iv) cuando figuren en requerimientos de entidades de control, noticias, tanto a nivel nacional como internacional, por la presunta comisión de delitos fuentes de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (LAFT). 15.11. Cuando EL/LOS CLIENTE(S) y/o el(los) AUTORIZADO(S), en caso de haberlo(s), adquieran 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 definida y comunicada por TUYA por cualquier medio. 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/LOS CLIENTE(S) y/o de el(los) AUTORIZADO(S), en caso de haberlo(s). PARÁGRAFO PRIMERO: Igualmente TUYA estará facultada para suspender o limitar el monto de las utilidades, por las causas referidas en el presente

numeral y demás causas señaladas en el presente acuerdo. Para lo anterior, TUYA deberá enviar de manera previa y escrita, aviso a EL/LOS CLIENTE(S) por cualquier medio, por ejemplo, comunicación telefónica, escrita o por vía electrónica. PARÁGRAFO SEGUNDO: En caso de modificación, limitación o adición de los términos y condiciones del acuerdo en cualquier sentido, si dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al envío del respectivo aviso previo y expreso a EL/LOS CLIENTE(S) por cualquier medio, como comunicación telefónica, escrita o electrónica, éste no da por terminado por escrito el acuerdo o continúa en la ejecución del mismo, se entenderá que acepta incondicionalmente las respectivas modificaciones, adiciones o limitaciones. PARÁGRAFO TERCERO: En el evento de cancelación del presente acuerdo por cualquier causa, EL/LOS CLIENTE(S) no se exonera de cancelar las obligaciones que surjan a su cargo, por todo concepto, por la utilización del cupo de crédito. PARÁGRAFO CUARTO: Para la cancelación del cupo, EL/LOS CLIENTE(S) deberá(n) presentar solicitud a TUYA por los medios habilitados para ello.

**16. DURACIÓN DEL ACUERDO:** Este acuerdo será de duración indefinida, pero las partes se reservan el derecho de darlo por terminado unilateralmente, total o parcialmente en cualquier momento y por cualquier causa, haciéndole conocer a la otra parte tal determinación mediante comunicación escrita. En tal evento, las obligaciones a cargo de EL/LOS CLIENTE(S), vencidas o por vencerse y que tengan origen en operaciones de crédito podrán ser exigibles en su totalidad, pues TUYA podrá declarar vencido el plazo estipulado para todas ellas. También convienen las partes en que podrá darse por terminado alguno de los servicios o contratos específicos en la medida que según su naturaleza fuere posible.

**17. CESIÓN ACUERDO:** TUYA podrá ceder a cualquier título el presente acuerdo, sin que para ello tenga que notificar previamente a EL/LOS CLIENTE(S).

**18. INFORMACIÓN - DOCUMENTACIÓN:** Durante la vigencia de este acuerdo, EL/LOS CLIENTE(S) se compromete(n) a suministrar anualmente o cuando así se lo solicite TUYA, toda la documentación e información referente a él/ellos o a cualquiera de el(los) AUTORIZADO(S), en caso de haberlo(s), requerida por esta compañía, en la oportunidad exigida por la misma; así como a mantener actualizada su información financiera, comercial, fiscal y demás información necesaria de acuerdo con las disposiciones de la Superintendencia Financiera sobre evaluación y calificación de cartera y demás normas que regulan la actividad financiera desarrollada por los establecimientos de crédito; reservándose TUYA el derecho de dar por terminado el presente acuerdo, cuando EL/LOS CLIENTE(S) no atienda dicho requerimiento.

**19. ARTÍCULOS CON DESCUENTO:** En el evento en que EL/LOS CLIENTE(S) y/o el(los) AUTORIZADO(S), en caso de haberlo(s), adquieran artículos respecto de los cuales TUYA ofrezca descuentos de cualquier índole o regalo de alguna(s) cuota(s), por adquirirlos financiados mediante la tarjeta de crédito o mediante la utilización del cupo de crédito, en una cantidad superior a la definida y comunicada por TUYA por cualquier medio, dichos descuentos serán reversados y su valor le será cargado a la obligación de EL/LOS CLIENTE(S).

**20. ACELERACIÓN DEL PLAZO Y RESTITUCIÓN DEL MISMO:** Si llegare a entrar EL CLIENTE en mora en su obligación por el no pago de la totalidad de una o más cuotas a su cargo, o llegare a configurarse cualquiera otra de las causales de aceleración que se pacten entre las Partes, cada una de las cuotas existentes a cargo de EL CLIENTE y a favor de TUYA respecto de dicha obligación podrán hacerse exigibles en su totalidad, lo cual será notificado previamente al CLIENTE por cualquier medio con cinco (5) días de antelación o en el plazo que establezca la normatividad vigente. Si EL CLIENTE que entró en mora en una o varias obligaciones a su cargo, cuenta con otras vigentes con TUYA, TUYA podrá hacer exigible el pago de la totalidad del saldo pendiente de las obligaciones vigentes, notificando previamente al CLIENTE con cinco (5) días de antelación o en el plazo que establezca la normatividad vigente. No obstante lo anterior, cuando la causal de aceleración sea la mora en el pago de las obligaciones, en el evento en que EL CLIENTE realice el pago de la(s) cuota(s) vencida(s) antes del vencimiento del plazo total de la obligación o del inicio del proceso ejecutivo correspondiente, se entenderá restituido el plazo para el pago de las cuotas restantes en los términos originalmente pactados y en tal sentido sólo se cobrarán intereses de mora sobre la cuota vencida, en los términos de la ley. Los gastos derivados de la gestión de cobranza serán trasladados al deudor y los mismos serán informados por cualquier medio. Todo cobro que se traslade a EL CLIENTE por concepto de gastos de

cobranza prejudicial deberá implicar el despliegue de una actividad real encaminada efectivamente a la recuperación de cartera.