



TÉRMINOS Y CONDICIONES N21Pay

N21Pay es una pasarela de pago que facilita el comercio electrónico a través de negocios en línea en la ejecución de pagos mediante de tarjetas crédito y/o débito brindando una plataforma rápida y segura tanto para el pagador del servicio o producto como para la empresa que hace uso de la pasarela N21Pay. Cuando un pagador adquiere un producto o servicio de una EMPRESA que tiene habilitada nuestra pasarela de pago, el sistema realizará el trámite que procesa la transacción. Usted se encuentra en nuestra pasarela de pagos y está dando lectura a los TÉRMINOS Y CONDICIONES que asegurará su paso comercial de manera efectiva y eficiente en una plataforma diseñada para su comodidad y la prestación de un servicio con calidad. Seguidamente le invitamos a leer cuidadosamente este documento hasta el final, su contenido regulará nuestras relaciones comerciales en el contexto del servicio de mandato de gestión de pago que nuestra pasarela le ofrece a su Empresa, al igual que se recomienda leer nuestras políticas de privacidad que se encuentran disponibles en la plataforma. Al momento de su registro y aceptación se entenderá que usted se acoge a lo estipulado en los documentos citados.

CONSIDERACIONES GENERALES

1. PAYMENT TECHNOLOGY S.A.S en una empresa legalmente constituida en Colombia y que ofrece un sistema de pasarela de pagos para las empresas interesadas en un servicio de comercio electrónico eficiente con sistema de cifrado y tokenización necesarios para su seguridad y calidad.
2. N21Pay ofrece una variedad de servicios que se adaptan a sus necesidades:
 - E-commerce: Permite crear de manera gratuita una tienda virtual sin límite de productos a ofrecer por parte del vendedor, este sistema es seguro y fácil de usar.
 - Web checkout: Es un sistema ya hecho que solo es implementarlo y realizar la conexión del servicio de pruebas a producción, es totalmente seguro y está disponible en lenguajes de programación PHP, Java,
 - Api Rest: Es un servicio que permite a nuestros clientes conectarse a nuestro sistema para validar pagos, permitiéndoles así desarrollar sus módulos de cobro personalizados. Cuenta con diferentes lenguajes de programación como PHP, Java, los cuales podrás integrar.
 - SDK: Se pueden recibir pagos en sus sistemas móviles para Android y próximamente IOS, nuestra SDK, permite una conexión a nuestra API mucho más sencilla.
 - Botón de cobro: Permite a cualquiera de nuestros clientes cobrar de una forma rápida y segura, Solo debes de ingresar a nuestra pasarela crear una cuenta y seleccionar el servicio de botón de cobro.
 - Datafono virtual: Permite recibir cualquier tarjeta de crédito de cualquier franquicia (Master Card, Visa, American Express, Diners Club) simplemente deben de ingresar el valor de la compra, unos detalles del producto y los datos de la tarjeta.
 - Móvil: Ofrece una alternativa para implementar módulo de pagos para Android y próximamente IOS, este servicio cuenta con los módulos necesarios para que se conecte a nuestro servicio de manera segura.

1. Usted podrá acceder a nuestros servicios desde cualquier lugar de Colombia y el mundo, bastará su conectividad on line.

1. Con la finalidad de la prestación de un servicio eficiente y de calidad N21Pay dispondrá de un soporte técnico las 24 horas durante la semana completa, a través de su líneas telefónicas +577359293 y correo electrónico soporte@ N21Pay donde se recepcionará sus peticiones

1. N21Pay recibirá una contraprestación monetaria por el uso del sistema de pasarela de pago por concepto de transacciones con cargo a la empresa.

1. Con la finalidad de aprobar la información suministrada, N21Pay verificará la autenticidad de los datos registrados en la plataforma por parte de las Empresas. Ante información errada N21Pay podrá cancelar cualquier tipo de servicio o solicitud prestado de manera autónoma.

1. N21Pay respetará la información financiera de cada una de las empresas quienes a su vez deberán garantizar la protección de datos personales, financieros de los compradores de sus servicios y productos. A falta de lo anterior, se aplicarán las leyes pertinentes según el caso.

1. Las transacciones que se realicen a través de la plataforma de N21Pay se encuentran autorizadas



por las entidades financieras del país y por las franquicias MASTERCARD, VISA, AMERICAN EXPRESS y DINERS CLUB. 2. N21Pay se exonera de responsabilidad civil, penal o comercial frente a las actuaciones fraudulentas o irregulares de la prestación del servicio de las empresas durante el trámite de comercio electrónico. 3. Una vez se acepte los TÉRMINOS Y CONDICIONES en el uso de sus datos personales y financieros, las empresas se acogerán a la política de privacidad del tratamiento de datos para el uso de la plataforma. 4. N21Pay podrá modificar los TÉRMINOS Y CONDICIONES obligándose a publicar a través de sus medios de información las nuevas disposiciones a las empresas que serán notificadas automáticamente. Para el caso que las empresas no estuviesen de acuerdo, podrán desvincularse del servicio de N21Pay a través de la opción dispuesta para ello, sin generar costos por su retiro. De lo contrario se entenderán aceptadas las modificaciones. 5. PAYMENT TECHNOLOGY S.A.S y/o su producto N21Pay no son un sistema de captación de recursos o recepción de depósito. N21Pay validará las transacciones mediante su proceso de validando los pagos. 6. El acuerdo frente a la prestación de nuestros servicios de pasarela de pago tendrá una duración indefinida y podrá ser terminado bajos las motivaciones de las EMPRESAS-CLIENTES y/o por N21Pay mediante preaviso notificado a la otra parte por los medios dispuestos para ello, con 30 días calendario previos a la fecha final del servicio.

1. N21Pay dará por finalizado el servicio a las EMPRESASCLIENTES en los siguientes casos:

- Frente al incumplimiento de las EMPRESAS-CLIENTES de las obligaciones contenidas en los Términos y Condiciones aceptados.
- Por las acciones dolosas y culposas que atenten contra la seguridad y confidencialidad de la información de los compradores y usuarios de los servicios y productos ofertados por las EMPRESASCLIENTES y que sean contrarios a ley.
- Por la reincidencia de fallas técnicas y operacionales de las plataformas oficiales de las EMPRESAS- CLIENTES que afectan la prestación de un servicio eficiente y de calidad.
- Cuando las actuaciones de la EMPRESA-CLIENTE configuren delitos informáticos previsto en la ley penal colombiana.

1. Por su parte las EMPRESAS- CLIENTES podrán dar por terminado el uso de los servicios de la plataforma N21Pay en las siguientes consideraciones:

- Frente a la no aceptación de las modificaciones a los términos y condiciones notificados por N21Pay.
- En los casos de un servicio deficiente de la plataforma de N21Pay que atente contra la marca o imagen corporativa de las EMPRESAS-CLIENTES.
- Cuando N21Pay incumpla las funciones técnicas, operativas y administrativas propias de un servicio con calidad en beneficio de las EMPRESAS- CLIENTES.

BAJO QUÉ CONDICIONES DEBE DE ABSTENERSE DE USAR LA PASARELA DE PAGO:

- N21Pay se abstiene de ofrecer servicios de transferencias personales de cuenta a cuenta, no recibimos adelantos, cheques, valores o tiquetes de viajes, tampoco hacemos giros postales o cualquier tipo de intermediación bursátil.
- Nuestra plataforma no está disponible para alquiler, préstamo frente a transferencias de dudosa procedencia.
- Abstenerse de usar una tarjeta o cuenta que no le pertenece ya que contamos con un sofisticado sistema que detecta posibles fraudes, los cuales son rastreados e informados a las autoridades competentes para que tome las medidas pertinentes.
- No se debe intentar comunicar o persuadir a funcionarios de la empresa PAYMENT TECHNOLOGY S.A.S para realizar negocios ilícitos o cualquier actividad fraudulenta.

EMPRESA-CLIENTE La EMPRESA- CLIENTE es la persona jurídica o natural que accede a nuestra pasarela de pago mediante la plataforma de N21Pay para utilizar la variedad de nuestros servicios en sus trámites de comercio electrónico, entre ellos: E-commerce, Web checkout, Api Rest, SDK, Botón de cobro, Datafono virtual, Móvil y Botón de PSE. La EMPRESA-CLIENTE estará sujeta a los términos y condiciones legales estipuladas para la relación comercial entre PAY SATES SAS y la EMPRESA-CLIENTE.

1. Para registrarse como EMPRESA-CLIENTE en nuestra plataforma N21Pay deberá ser una empresa legalmente constituida e ingresar al formulario y diligenciar como persona jurídica y/o persona natural.



Además deberá adjuntar el certificado de registro mercantil que expide la Cámara de Comercio, el registro único tributario RUT, y la copia de la cédula de ciudadanía del representante legal y certificado de cuenta bancaria por medio de la cual se harán las transacciones por concepto de su comercio electrónica en las modalidades antes citadas. Una vez realizado el procedimiento anterior, recibirá en el correo registrado, la notificación de aceptación de los términos y condiciones estipulados por N21Pay.

2. Las EMPRESAS- CLIENTES están obligadas de manera directa y autónoma a prestar sus servicios desde sus plataformas oficiales y establecerán las condiciones legales de la actividad comercial entre sus clientes y ellas. Frente a las consecuencias de la actividad comercial de sus productos y servicios, serán las directamente responsables.

3. Será deber de las EMPRESAS-CLIENTES salvaguardar las políticas de privacidad y tratamiento de datos personales y financieros de los clientes que acceden a la compra de servicios y productos a través de sus plataformas virtuales.

4. Se prohíben a las EMPRESAS-CLIENTES el almacenamiento de códigos de seguridad de tarjetas crédito, débito y datos personales de sus titulares, por considerarlos datos de sensible tratamiento, LAS EMPRESAS-CLIENTES que no acaten esta disposición asumirán las consecuencias legales del uso que las EMPRESAS o terceros realicen con la información financiera.

5. Toda afectación dolosa o culposa que realicen las EMPRESAS-CLIENTES a la confidencialidad, seguridad, integridad y disposición de los datos personales y financieros de los compradores durante el trámite de comercio electrónico en la pasarela de pagos de N21Pay, deberán asumir las EMPRESAS-CLIENTES las sanciones contenidas en la ley 1273 de 2009 y demás disposiciones penales, exonerando de responsabilidad penal y económica a PAYMENT TECHNOLOGY S.A.S.

6. Las EMPRESAS-CLIENTES que accedan a la pasarela de pago de N21Pay y usen uno de nuestros servicios, Web checkout, Api Rest, SDK, Botón de cobro, Datafono virtual, Móvil y Botón de PSE por cada transacción de su comercio electrónico cancelará una tasa de comisión por 3.33% por mandato de gestión + \$ 800 pesos moneda corriente por manejo de la plataforma, IVA de 19%, todas las transacciones o pagos con tarjetas de crédito están sujetas a IVA del 15% sobre el IVA de la comisión y a renta del 1.5% sobre el valor neto de la venta.

7. Las EMPRESAS- CLIENTES recibirán el reembolso de lo recaudado por su comercio electrónico con una liquidación de sus transacciones, descuentos de comisiones y conceptos antes mencionados, a través de uno o varios servicios de nuestra pasarela, de acuerdo al tiempo pactado señalado en el link dispuesto para ello; transacción que tendrá un costo de \$6.800 COP+ IVA.

PARÁGRAFO: Frente a las ventas que superan los \$100.000.000 (cien millones de pesos m/cte) Mensuales, N21Pay aplicará un descuento aprobado por su área de comercio sobre la tasa de comisión en beneficio de las EMPRESAS-CLIENTES.

PARÁGRAFO TERCERO: Todas las compras que se realizan en nuestro sistema con tarjeta de crédito está sujeto a comisiones las cuales asumirá la empresa y no el tarjeta habiente, para más información sobre esto vista nuestra página N21Pay en la sección tarifas.

PARÁGRAFO CUARTO: N21Pay como pasarela de pagos, deja en claro que para hacer uso de ella, cada empresa registrada debe suministrar la información completa que al momento del registro se solicita. Las empresas o personas interesadas en usar nuestro servicio de pasarela de pagos, deben de aceptar los requisitos técnicos que se exigen para un uso adecuado y seguro de nuestra pasarela de pagos, de ser descubierto que las peticiones de información, o transacciones no estan viajando de forma correcta N21Pay procederá a bloquear temporalmente el comercio hasta que solucione la novedad.

PARÁGRAFO: Toda solicitud de reverso solicitada a N21Pay por parte de nuestro cliente, en este caso la empresa afiliada a la pasarela, debe de contar con la documentación reglamentaria y probatoria de dicha solicitud, N21Pay tiene 15 días para dar respuesta a dicha solicitud teniendo en cuenta la investigación y respuesta de banco.

PARÁGRAFO PRIMERO: en caso de ser aceptada la solicitud de reverso el comercio o cliente debe de estar enterado que dicha devolución está sujeta a



retenciones y comisiones, donde solo se reembolsa el 65% del total. PARÁGRAFO SEGUNDO: los reversos de dineros están sujetos y condicionados a los siguientes términos. 1. cuando se procesa un pago no autorizado de una tarjeta de crédito, y dicho tarjetahabiente expresa devolución de su dinero al comercio involucrado. 2. cuando se realiza un cobro automático no autorizado al tarjetahabiente. 3. cuando se detecta fraude al tarjetahabiente, en casos de compras no deseadas. 4. Cuando un comercio procesa un pago por error, y está dentro del tiempo límite. En los casos expresados en el párrafo segundo de reversos por pagos con tarjetas de crédito, son casos en los que si se comprueba la veracidad de dicha solicitud se procede a devolución, en casos de reversos solicitados por el comercio o un tarjetahabiente por inconformidad con un producto recibido en mal estado o cualquier novedad, N21Pay no se hace responsable ya que quien responde en este caso es el oferente del producto o servicio. En casos de que una tarjeta se vea involucrada en repetidas ocasiones en reversos por alguno de los casos mencionados en el párrafo segundo de reversos, esta tarjeta será bloqueada en nuestra pasarela pasándola a una lista negra y el comercio involucrado en los procesos será investigado y sancionado por N21Pay según lo amerite. PARÁGRAFO: Las sanciones o castigos que impone nuestra pasarela a clientes que se vean involucrados en el mal uso de nuestro sistema, se aplicaran sanciones económicas según la ley hasta la suspensión del servicio si lo amerita. USUARIO-COMPRADOR E-COMMERCE N21Pay El usuario-comprador es aquella persona natural o jurídica que accede al sistema de e-commerce y pasarela de pagos para conocer los productos ofertados por las tiendas virtuales y realizar una compra online. Es importante que usted entienda, conozca y acepte las estipulaciones del procedimiento de transacción y compra a través de N21Pay • Para considerarse un usuario-comprador deberá tener capacidad legal y financiera que lleve a feliz término la transacción de compra. Una vez realizado el procedimiento anterior recibirá en el correo registrado la notificación de aceptación de los términos y condiciones estipulados por N21Pay. • Cuando un usuario-comprador realiza una compra a través de nuestra plataforma será verificada por el sistema de N21Pay y por las entidades financieras autorizadas y el convenio. El sistema recibe los pagos que son hechos por la adquisición de algún producto que nuestros clientes-vendedores ofrece y éste, deberá entregar el producto por tardar en un plazo de 30 días calendario contados a partir del pago realizado. • El usuario- comprador una vez recibido el producto tendrá un tiempo máximo de 5 días hábiles posteriores a su recibido para realizar una reversión del pago a través del link de PQRS (Peticiones. Quejas, reclamos o sugerencias) y el sistema de manera automática dará traslado a la empresa vendedora. En los causales que: a) El usuario o comprador sea objeto de fraude. b) Cuando la operación comercial no corresponda a una no solicitada. c) Cuando el producto adquirido no sea recibido. d) Cuando el producto entregado no corresponda a lo solicitado, no cumpla con las características inherentes o atribuidas por la información que se suministre sobre él. e) Cuando el producto entregado se encuentre defectuoso PARÁGRAFO PRIMERO: La novedad reportada deberá contener la manifestación expresa de las razones que fundamenta la solicitud de reversión del pago, indicación de la causal que sustenta la petición, valor por la que se solicita la reversión, identificación de la cuenta bancaria, tarjeta de crédito o instrumento de pago al que fue cargada la operación. PARÁGRAFO SEGUNDO: Una vez presentada la solicitud de reversión del pago a N21Pay y en caso de que proceda, N21Pay dispondrá de 15 días hábiles para la devolución del dinero teniendo en cuenta los cobros por manejo de los bancos y la franquicia dicho proceso tiene un costo y la devolución se efectuará en un 65% sobre el valor total. PARÁGRAFO TERCERO: Si el usuario-comprador no manifiesta en el término de 5 días hábiles la solicitud de la reversión del pago ante N21Pay, el usuario-comprador deberá realizar dicho trámite de manera directa ante la empresa- vendedora quien se encargará de atender y



resolver la solicitud en los términos legales. Es de aclararse que bajo esta circunstancia N21Pay o PAYMENT TECHNOLOGY S.A.S no hará devoluciones de dineros, le corresponderá a la empresa-vendedora. 3. El usuario o comprador deberá efectuar sus transacciones de compra mediante el uso de computadores personales y/o PC seguros que protejan sus datos personales y financieros evitando el uso de computadores públicos como salas de internet y universidades, frente al uso de éstos, N21Pay no se hará responsable de la seguridad de la información suministrada. 4. Para el buen uso y óptimo resultado del servicio de nuestra plataforma, usted deberá contar con un nivel de conectividad de alta velocidad que le permita acceder efectivamente. 5. Las validaciones de sus datos estarán sujetas a los tiempos que el tránsito de información electrónica nos permite realizar en el menor tiempo posible. 6. Toda la información financiera de cada usuario comprador será verificada con las centrales crediticias autorizadas con la finalidad de hacer cada proceso más seguro y confiable para ambas partes.

EMPRESA-VENDEDOR La EMPRESA- VENDEDOR es la persona jurídica o natural que da apertura a su tienda online a través de nuestra plataforma N21Pay para dar a conocer, ofertar y vender los productos, a los cuales accederán los usuarios-compradores generando una compra en línea. La empresa-vendedor estará sujeta a los términos y condiciones legales estipuladas para la relación comercial entre el usuario- comprador y el proveedor del servicio e-commerce, señalada por N21Pay.

1- Para registrarse como empresa-vendedor en nuestra plataforma N21Pay usted deberá ser una empresa legalmente constituida e ingresar al formulario y diligenciar como persona jurídica y/o persona natural. Además, deberá adjuntar el certificado de registro mercantil que expide la Cámara de Comercio, el registro único tributario RUT, y la copia de la cédula de ciudadanía del representante legal y certificado de cuenta bancaria donde se transferirá los pagos por concepto de venta de los productos. Una vez realizado el procedimiento anterior recibirá en el correo registrado la notificación de aceptación de los términos y condiciones estipulados por N21Pay.

2- La Empresa- Vendedora dispondrá de tiendas virtuales para publicitar los productos dentro de la plataforma de N21Pay sin costo alguno, no obstante, se generará una comisión por concepto de venta que podrá consultar a continuación:

Medio de pago	Comisión por transacción	IVA	Valor transacción de cuenta N21pay a cuentas clientes cualquier banco nacional transacción a banco internacional se maneja diferente tasa, todas las compras con tarjeta de crédito están sujetas a impuestos, consultar sitio web sección tarifas
Consignación Banco Davivienda o por tarjeta debito	3,33% + \$800 COP	19% sobre la comisión	\$6800 COP + IVA
Tarjeta de crédito Visa, American Express, Diners o Master card Discover	3,33% + \$800 COP	19% sobre la comisión	\$6800 COP + IVA
Tarjeta debito	3,33% + \$800 COP	19% sobre la comisión	\$6800 COP + IVA

Tarjeta de crédito Visa, American Express, Diners o Master card	3,33% + \$800 COP	19% sobre la comisión	\$6800 COP + IVA
---	-------------------	-----------------------	------------------

PARÁGRAFO: Frente a las ventas que superan los \$100.000.000 (cien millones de pesos m/cte) al mes, N21Pay efectuará transacciones según lo convenido con la empresa cliente. Al momento que se posibilitará el acuerdo del porcentaje de comisión estipulado en el numeral anterior, con la finalidad de favorecer el costo final de ganancias de la Empresa – Vendedora, siempre y cuando se pacte entre la empresa- vendedora y N21Pay a través de una negociación interna. Para el caso de ventas inferiores a los \$100.000.000 (cien millones de pesos m/cte) al mes, para clientes que no superen este monto de transacciones al mes, las transacciones se realizarán entre una y dos veces al mes para comercios nivel 1 que son los que no cuentan con más de 6 meses de función, en la búsqueda de reducir costos de transacción por movimiento diario de cuenta de lo contrario la Empresa- Vendedora deberá notificar a la gerencia el número de transacciones preferidas. 3- Para el desarrollo de la tienda virtual, la empresa-vendedor deberá oferta sus productos mediante imágenes de exposición en las condiciones exigidas por la plataforma, al igual que información clara sobre las características del producto que se encuentren disponibles para la venta y estipular el precio con o sin envío del producto, al igual que indicar si el precio expuesto incluye o no IVA. Ante un producto agotado, la empresa-vendedor deberá hacerlo saber desde su tienda virtual. 4- Los servicios de N21Pay se cancelarán con previo aviso de la Empresa- Vendedor a través de los medios de notificación de la plataforma, de no producirse la notificación, PAYMENT TECHNOLOGY S.A.S y N21Pay entenderá que la empresa continuará haciendo uso de nuestros servicios bajo los TÉRMINOS Y CONDICIONES que los rija. 5- Una vez constituida la relación comercial entre el usuario-comprador y la empresa-vendedor por la aceptación de los TÉRMINOS Y CONDICIONES, la empresa asumirá la responsabilidad en la entrega y garantía del producto bajo lo estipulado en la Ley de Protección del Consumidor y las demás normas concordantes. 6- Cuando una Empresa-Vendedora realiza una venta a través de nuestra plataforma, el sistema recibe los pagos que son hechos por la adquisición de sus productos, usted como empresa, deberá entregar el producto por tardar en un plazo de 30 días calendario contados a partir de la alerta del pago que N21Pay notificará a través del sistema diseñado para ello, posteriormente realizará la transferencia a la cuenta bancaria certificada después del quinto (5) día hábil a la compra, previo descuento de la comisión de N21Pay por venta estipulada y aceptada. 7- Con la finalidad de proveer un sistema de alta de confiabilidad y seguridad para nuestros clientes empresa-vendedor, N21Pay verificará la autenticidad de los datos financieros suministrados por el usuario-comprador a través de las entidades financieras autorizadas y en convenio. 8- La Empresa-vendedora deberá asegurar una política de tratamiento de datos interno que salvaguarde la información de los usuarios-compradores que utilicen los servicios de N21Pay para la adquisición de sus productos conforme a la normativa establecida para ello. 9- Para los casos en los que proceda la reversión del pago N21Pay efectuará la devolución del dinero al usuario-comprador quien dentro de los 5 días hábiles posteriores al recibido del producto lo notifica a través del link de PQRS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS y el sistema de manera automática dará traslado a la empresa vendedora dando a conocer una de las siguientes causales invocada en el PQRS a) El usuario o comprador sea objeto de fraude. b) Cuando la operación comercial no corresponda a una no solicitada. c) Cuando el producto adquirido no sea recibido. d) Cuando el producto entregado no corresponda a lo solicitado, no



cumpla con las características inherentes o atribuidas por la información que se suministre sobre él. e) Cuando el producto entregado se encuentre defectuoso PARÁGRAFO PRIMERO: Una vez la Empresa-Vendedora sea conocedora de la solicitud de reversión, la empresa-vendedora tendrá un término de 5 (cinco) días hábiles para dar respuesta a la causal presentada por el usuario-comprador y en caso de que proceda, N21Pay dispondrá de 10 días hábiles para la devolución del dinero teniendo en cuenta la documentación solicitada de ambas partes para dar aprobatoria en caso de que se encuentre en orden, de lo contrario se puede negar el reverso. PARÁGRAFO SEGUNDO: Si el usuario-comprador no manifestó en el término de 5 días hábiles la solicitud de la reversión del pago con documentación solicitada al día ante N21Pay, el usuario-comprador deberá realizar dicho trámite de manera directa ante la empresa-vendedora quien se encargará de atender y resolver la solicitud en los términos legales. Es de aclararse que bajo esta circunstancia N21Pay o PAYMENT TECHNOLOGY S.A.S no hará devoluciones de dineros, le corresponderá a la empresa-vendedora. 10. Frente a los PQRS reiterativos de los productos de una empresa-vendedora relacionados a su calidad, no entregada en los términos estipulados, N21Pay de manera autónoma y con previo aviso a la empresa-vendedora, dará por terminado el servicio en la plataforma.