

## Contrato de Crédito Rotativo RappiCard

Bienvenido al contrato de apertura de crédito rotativo (el "Contrato") en virtud del cual se accede a un cupo rotativo otorgado por la Entidad (tal como se define más adelante). En este Contrato se incluyen los términos y condiciones que rigen la utilización del crédito rotativo a través de la tarjeta de crédito física y la tarjeta de crédito virtual (en adelante denominadas indistintamente como la "RappiCard").

Si está de acuerdo con el Contrato, y tiene interés en obtener la RappiCard, por favor acepte este Contrato, el pagaré en blanco ("Pagaré") junto con su correspondiente carta de instrucciones, y suministre la información adicional que la Entidad solicite durante el proceso de vinculación en la Aplicación RappiPay.

### Cláusulas

#### 1. Definiciones:

"Aplicación RappiPay": Es el canal dispuesto en la sección RappiCard dentro del módulo RappiPay en la Aplicación de Rappi por la Entidad que permite al cliente hacer uso de la RappiCard, así como realizar operaciones monetarias (pagos, transferencias, etc.) y no monetarias (extractos, certificados, etc.).

"Cliente": persona natural o jurídica con la que se establece y mantiene una relación de tipo contractual con la Entidad.

"Entidad": significa Banco Davivienda S.A.

"Personal banker": Se refiere al asesor personal designado por la Entidad para atender las solicitudes, peticiones o reclamos que presente el Cliente en relación con su RappiCard.

"RappiCard": Se refiere al producto de crédito rotativo utilizado a través de las tarjetas físicas y digitales puestas a disposición del Cliente.

"Tarjeta Adicional": Se refiere al servicio que el Cliente podrá solicitar, permitiendo que el cupo de su RappiCard pueda ser compartida con otra persona.

#### 2. Objeto

La Entidad le otorga al Cliente un cupo de crédito rotativo en virtud del cual se obliga a tener a disposición del Cliente una determinada suma de dinero, en

moneda legal colombiana, dentro de un límite pactado previamente y por un tiempo fijo o indeterminado de acuerdo con las políticas de riesgo de la Entidad. Este cupo de crédito rotativo se podrá utilizar a través de la RappiCard, la Tarjeta Adicional (en caso de existir), o cualquier otro medio que defina la Entidad y que el Cliente acepte.

El cupo del crédito rotativo será determinado por la Entidad y notificado por cualquier medio idóneo al Cliente. La Entidad podrá en cualquier tiempo, de manera permanente o transitoria, ampliar, redistribuir, disminuir o cancelar el cupo total o el cupo disponible, de acuerdo con el comportamiento del mercado, la capacidad económica del deudor, la disponibilidad de tesorería, las condiciones del servicio o cualquier otra razón que pueda afectar actual o potencialmente la capacidad de pago del Cliente, lo cual será comunicado previamente por cualquier medio al Cliente en los términos del presente Contrato.

La Entidad expedirá a nombre del Cliente, una tarjeta virtual y una tarjeta física, siendo posible que el Cliente utilice indistintamente ambas tarjetas con cargo al cupo que le sea aprobado en los términos del presente Contrato. En esta medida, invitamos al Cliente a conocer en la [página web de la Entidad](#) o a través de la Aplicación RappiPay las características y operaciones que puede realizar con su RappiCard así como el proceso para que la misma sea enviada a su dirección de domicilio.

La Aplicación RappiPay, alojada en la Plataforma Rappi, será el canal dispuesto para realizar la apertura de la RappiCard, interactuar con las funcionalidades y ejercer los derechos como consumidor financiero. En tal sentido, el Cliente entiende que accederá a la Aplicación RappiPay a través de la Plataforma Rappi operada por la sociedad Rappi S.A.S.

### **3. Derechos del Cliente**

El Cliente tendrá los derechos consagrados a lo largo del presente Contrato, así como aquellos consagrados en la regulación relativa a la protección al consumidor. El Cliente podrá ejercer los derechos que le corresponden, así como presentar peticiones, quejas o reclamos a través de los siguientes canales:

- i. Aplicación RappiPay: En la aplicación, en el botón de Personal Banker, el Cliente podrá interponer sus peticiones, quejas o reclamos y llevar la trazabilidad junto con su asesor. Adicionalmente, dentro del Help Center de la Aplicación RappiPay se encuentra un artículo de preguntas frecuentes y otros recursos disponibles.
- ii. Página web: En la sección "Pérdida o Robo" de la página web, el Cliente podrá interponer el requerimiento con servicio al cliente sobre la pérdida o el robo de la RappiCard y ser gestionado por los Personal Bankers.
- iii. Correo: En la sección "Educación Financiera" dentro de la página web, en la categoría "Consumidor Financiero" se encuentran los canales de atención al cliente incluyendo el correo electrónico [payteescucha@rappisupport.com](mailto:payteescucha@rappisupport.com) para atender todos los requerimientos que tenga el Cliente sobre su Personal Banker.

Asimismo, podrá contactar al defensor del consumidor financiero de la Entidad, a través de los canales previstos en la página web de la Entidad.

El Cliente también podrá presentar peticiones, quejas o reclamos ante la cualquier otra autoridad competente.

#### **4. Obligaciones del Cliente**

Además de las obligaciones establecidas a lo largo del Contrato, El Cliente estará obligado a:

- i. Realizar los pagos de acuerdo con lo convenido en este Contrato. Lo anterior sin perjudicar el derecho del Cliente de realizar pagos anticipados totales o parciales de sus obligaciones.
- ii. Suministrar la información exacta, veraz y completa además de actualizar, como mínimo anualmente la información personal, comercial y laboral, que le sea requerida por la Entidad o que presente un cambio que amerite ser puesto en conocimiento de la Entidad;
- iii. Utilizar la RappiCard para los fines para los cuales fue solicitado el producto;
- iv. Cumplir las normas de seguridad de la RappiCard publicadas en la [página web](#);
- v. Custodiar en debida forma las claves que le otorgue la Entidad, utilizarlas de forma personal y confidencial, abstenerse de dar a conocer a terceros en ningún momento, hacer uso en equipos de confianza y en general hacer una adecuada administración de las mismas;
- vi. Avisar inmediatamente a la Entidad en caso de pérdida, robo, o hurto del dispositivo móvil, sim card, de la RappiCard o las Tarjetas Adicionales (en caso de aplicar), de cualquier otro medio de utilización de la RappiCard o del cupo asignado; así como en caso de pérdida, robo o hurto del control del correo electrónico registrado, y solicitar el bloqueo respectivo o la suspensión del envío de comunicaciones a dicho correo electrónico registrado;
- vii. Dar un buen trato a los empleados y colaboradores de la Entidad y abstenerse de incurrir en actos abusivos frente a estos; y
- viii. Las demás definidas a lo largo del presente Contrato y la ley aplicable.

#### **5. Obligaciones de la Entidad**

La Entidad deberá cumplir las obligaciones establecidas a su cargo en este Contrato, mantener a disposición del Cliente la suma de dinero aprobada como cupo del crédito, y cumplir todas aquellas obligaciones en materia de protección del consumidor que resulten aplicables.

#### **6. Cupo de crédito**

La Entidad informará a través de la Aplicación RappiPay el monto del cupo aprobado, el cual podrá ser utilizado a través de su RappiCard o las Tarjetas Adicionales (en caso de aplicar). La Entidad podrá en cualquier tiempo, de manera permanente o transitoria y conforme a sus políticas de riesgo, disminuir el cupo de crédito asignado a la RappiCard del Cliente o las Tarjetas Adicionales (en caso de aplicar), de acuerdo con: (i) el comportamiento del

mercado, (ii) la capacidad económica del Cliente, (iii) la disponibilidad de tesorería, y (iv) cualquier otra razón objetiva que pueda afectar la capacidad de pago del Cliente.

La Entidad se reserva la facultad de establecer límites o restricciones transaccionales con el fin de prevenir o proteger al Cliente de posibles fraudes con la RappiCard en los términos previstos en la Cláusula 11 del presente Contrato.

### **6.1. Disminución del cupo de crédito por solicitud del Cliente**

En caso que el Cliente tenga interés en disminuir el cupo de crédito otorgado por la Entidad, deberá comunicarse con su Personal Banker a través de la Aplicación RappiPay y seguir el procedimiento que éste le indique a efectos de responder dicha solicitud.

En caso que la solicitud de disminución del cupo de crédito sea aprobada, la Entidad notificará al Cliente, y a partir del momento de la notificación el cupo solicitado por el Cliente, estará vigente.

### **6.2. Ampliación del cupo por solicitud del Cliente**

En caso que el Cliente tenga interés en ampliar el cupo de crédito otorgado por la Entidad, deberá comunicarse con su Personal Banker, seguir el procedimiento que éste le indique y suministrar la documentación e información requerida para el estudio de crédito que la Entidad adelantará a efectos de atender su solicitud.

En caso que la solicitud de ampliación del cupo de crédito sea aprobada, la Entidad notificará al Cliente informando el nuevo cupo y la fecha desde la cual estará disponible.

### **6.3. Ampliación del cupo por sugerencia de la Entidad**

Cuando quiera que a juicio de la Entidad y dado el comportamiento crediticio del Cliente, sus hábitos de pago y/o las políticas internas de la Entidad, resulte viable la ampliación del cupo de crédito, la Entidad podrá ofrecer al Cliente un incremento de su cupo. La utilización de la RappiCard o las Tarjetas Adicionales (en caso de aplicar), con posterioridad al ofrecimiento de la ampliación del cupo, podrá ser tenido como conducta fehaciente de la aceptación del cupo, siempre que el ofrecimiento haya sido debidamente informado previamente a través de medio idóneo que considere la Entidad.

### **6.4. Disminución del cupo de crédito por parte de la Entidad**

Atendiendo los criterios previstos en esta sección, la Entidad podrá disminuir o revocar de forma total o parcial, permanente o transitoria el cupo de crédito otorgado. En estos casos, la Entidad informará al Cliente a más tardar el tercer día hábil siguiente a la fecha en que haya adoptado tal decisión.

### **6.5. Avances**

El Cliente podrá realizar avances con su RappiCard en cajeros automáticos, los cuales se diferirán, según las políticas publicadas por la Entidad e incluidas en las condiciones de uso de la RappiCard disponibles [haciendo click aquí](#).

El Cliente también podrá realizar avances digitales con su RappiCard en la Aplicación RappiPay, los cuales podrán ser diferidos al número de cuotas que el Cliente defina, que podrá ser entre 1 y 36 cuotas.

El cupo para avances será de hasta el 100% del total del cupo de la RappiCard y, según la política de la Entidad, éste podrá cambiar en cualquier momento.

## **6.6. Utilización del Cupo**

El Cliente no podrá, sin autorización de la Entidad sobrepasar el cupo de crédito asignado y en caso de que lo hiciera, esta conducta podrá dar lugar a la cancelación de la RappiCard y a exigir por parte de la Entidad, el pago inmediato de las sumas pendientes, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes. De conformidad con las políticas de riesgo vigentes, la Entidad podrá autorizar a su discreción y hasta un determinado porcentaje del cupo asignado un sobrecupo para la realización de transacciones.

## **7. Tarjetas Adicionales**

A petición del Cliente, y conforme a las políticas de riesgo de la Entidad, la Entidad podrá emitir Tarjetas Adicionales, las cuales se regirán por el presente Contrato y permitirán la utilización total o parcial del cupo asignado a la RappiCard del Cliente. Las Tarjetas Adicionales no suponen una disminución o aumento del cupo de la RappiCard principal del Cliente.

El Cliente será responsable y asumirá como propias las obligaciones que los tarjetahabientes adicionales adquieran con las Tarjetas Adicionales. Con la solicitud de las Tarjetas Adicionales, el Cliente autoriza a que cualquier utilización, compra o transacción realizada, sea cargada en el extracto del periodo correspondiente, para lo cual se aplicarán las reglas previstas en el presente Contrato, lo cual comprende el cobro de comisiones, capital e intereses aplicables.

## **8. Utilizaciones y pagos**

Las utilizaciones de la RappiCard o las Tarjetas Adicionales (en caso de aplicar) se diferirán en cuotas mensuales en los plazos que indique el Cliente al momento de su uso, y que se verán reflejados en el estado de cuenta y en la Aplicación RappiPay, los cuales no podrán exceder el plazo máximo de treinta y seis (36) meses para compras locales, o de veinticuatro (24) meses para compras internacionales, sin perjuicio de las políticas publicadas por la Entidad e incluidas en las condiciones de uso de la RappiCard disponibles en la [página web de la Entidad](#).

El Cliente podrá realizar los pagos por los canales que la Entidad disponga para el efecto, los cuales se encuentran publicados en la [página web de la Entidad](#).

El Cliente podrá realizar pagos adicionales cuando lo considere pertinente, e incluso pagos anticipados sin que ello genere penalizaciones o cobros adicionales (sin perjuicio de las comisiones que puedan aplicar) los cuales se aplicarán en los términos de la presente cláusula.

Cuando el Cliente realice el pago mínimo, el pago se imputará en el orden que se señala a continuación (de existir y según aplique):

- i. Gastos de cobranza, de acuerdo con lo señalado en la [página web de la Entidad](#);
- ii. Intereses de mora;
- iii. Intereses remuneratorios;
- iv. Impuestos (de existir);
- v. Comisiones; y
- vi. Capital adeudado.

Una vez realizado el pago mínimo, cualquier pago adicional o anticipado se aplicará directamente al capital adeudado. Pagos anticipados podrán realizarse sin que ello implique el cobro de multas al cliente.

### **8.1. Modificaciones**

El Cliente podrá, previa aprobación de la Entidad, tomar al saldo total de la deuda o el pago mínimo del respectivo periodo y rediferirlo al nuevo plazo que elija, para lo cual deberá cumplir con las condiciones que le serán informadas debidamente al Cliente, entre ellas la de realizar el pago del valor indicado al momento de solicitar el rediferido, el cual se amortizará conforme al método de cuota fija.

### **8.2. Doble Pago**

En el evento en que el Cliente haya autorizado a la Entidad para debitar de su cuenta de ahorros o depósito las sumas adeudadas y, a pesar de ello, realice abonos adicionales, éstos se considerarán abonos extraordinarios, los cuales serán aplicados según lo previsto en la cláusula 8 del presente Contrato.

### **8.3. Amortización**

Todos los meses, salvo que la Entidad ofrezca una posibilidad diferente, el Cliente deberá realizar el pago de por lo menos el valor definido como pago mínimo que será señalado en los estados de cuenta, de acuerdo con las utilidades efectuadas y así sucesivamente hasta la cancelación total de la deuda más los intereses y comisiones respectivas. Dicho pago deberá efectuarse a más tardar en la fecha límite de pago que sea informada al Cliente, para no incurrir en mora.

La cuota mensual que el Cliente debe pagar no será fija, por cuanto ésta variará de acuerdo con las utilidades efectuadas y los cambios en la tasa máxima legal vigente de interés aplicable.

## **9. Intereses**

El Cliente deberá pagar a la Entidad los intereses remuneratorios o corrientes sobre cada transacción que realice a más de una cuota, liquidados hasta en una y media veces el interés bancario corriente, tasa máxima legal permitida de la fecha de corte. La tasa de interés remuneratoria es variable, corresponde a aquella certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia para cada periodo y se aplicará sobre el saldo de capital adeudado.

El Cliente podrá consultar la tasa de interés remuneratoria para cada periodo haciendo [click en este enlace](#). Los intereses remuneratorios se cobrarán a las transacciones que sean diferidas a un término mayor de un (1) mes. En el caso de transacciones que el Cliente hubiera realizado con su RappiCard o las Tarjetas Adicionales (en caso de aplicar) a una cuota, no se cobrarán intereses remuneratorios o corrientes cuando quiera que el Cliente realice el pago total de dicha transacción, incluido en el pago mínimo del periodo en que fue realizada la compra. En caso contrario, es decir, que no realice el pago, se causarán intereses remuneratorios o corrientes desde la fecha de la transacción y hasta la fecha límite de pago, y a partir de ésta, se generará el cobro de intereses de mora.

En todo caso, se aplicarán las siguientes reglas especiales en materia de cómputo de intereses:

- i. Compras o transacciones que hayan sido diferidas inicialmente a una (1) cuota y que, con posterioridad, el Cliente las difiera a más de una (1) cuota. En estos casos, la Entidad cobrará intereses remuneratorios desde el día de la transacción.
- ii. En el caso de avances físicos o digitales, se causarán intereses remuneratorios desde el día en que el Cliente realice el avance, inclusive cuando hayan sido diferidos en la fecha del avance o con posterioridad a una (1) cuota.

Si se incumple con el pago mínimo estipulado en los estados de cuenta, se causarán intereses de mora sobre el saldo de capital vencido, los cuales serán liquidados por la Entidad en una y media veces el interés bancario corriente, tasa máxima legalmente permitida, que se encuentre vigente al momento de incumplir con el pago mínimo señalado en los estados de cuenta. Esta tasa de interés es certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia y el Cliente podrá consultarla en [www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co). La Entidad podrá bloquear la RappiCard o las Tarjetas Adicionales (en caso de aplicar) por la mora en el pago.

## **10. Autorizaciones del Cliente a la Entidad**

El Cliente autoriza irrevocablemente a la Entidad:

- i. Para que en caso de extravío, hurto, o cualquier causal que haga necesaria la reexpedición de la RappiCard o Tarjetas Adicionales, traslade a su nueva RappiCard o Tarjeta Adicional el saldo pendiente por utilización de la tarjeta extraviada o hurtada, siempre y cuando se autorice dicha reexpedición, la cual quedará cobijada por los términos del presente Contrato.
- ii. Para que en caso de mora del Cliente en el pago del cupo de crédito asociado a la RappiCard o las Tarjetas Adicionales, la Entidad bloquee los demás créditos y/o cupos originados en créditos tales como rotativo, sobregiro y en general cualquier otro producto.
- iii. Para aplicar los pagos extraordinarios que realice el Cliente a compras, avances en efectivo y/o cargos, de acuerdo al orden de imputación de pagos del producto previamente informado.
- iv. Realizar, en los términos previstos en el presente Contrato (Cláusula 24),



la compensación de obligaciones con el fin de cubrir el pago del cupo de crédito rotativo de la RappiCard o las Tarjetas Adicionales (en caso de aplicar) que no se haya pagado en tiempo. Si un Cliente es titular de una o varias cuentas de ahorros o depósitos electrónicos, la Entidad podrá acreditar o debitar el referido importe de cualquiera de ellas, o fraccionarlo entre las mismas a su elección, en los términos autorizados por el Cliente en la autorización de débito correspondiente.

## 11. Bloqueo, inactivación, reactivación y cancelación

la Entidad podrá bloquear, suspender o limitar la utilización de la RappiCard o las Tarjetas Adicionales (en caso de aplicar) cuando:

- i. Reciba una orden de bloqueo por parte de una autoridad competente;
- ii. El Cliente realice o permita que terceros realicen operaciones con recursos que tengan origen o fuente indebido y fraudulento de acuerdo con las políticas internas de la Entidad y la ley aplicable;
- iii. Se presenten conductas que ameriten investigaciones por parte de las autoridades o por la Entidad en desarrollo de su deber legal de debida diligencia y de prevención de actividades delictivas y de cooperación con las autoridades;
- iv. La información o soportes entregados por parte del Cliente a la Entidad no sean completos, transparentes, comprensibles, precisos, veraces, oportunos, verificables y/o actualizados, o cuando se rehuse a suministrar información solicitada por la Entidad;
- v. La Entidad identifique riesgo de fraude, robo, hurto, lavado de activos, financiación del terrorismo, o cualquier otro riesgo;
- vi. El Cliente así lo solicite a través de los canales previstos;
- vii. Incumplimiento de las obligaciones a cargo del Cliente;
- viii. Ocurra otra causal que según la normativa aplicable implique la suspensión o limitación; y
- ix. Existan causales objetivas y razonables.

Cuando quiera que aplique, la Entidad procederá a bloquear la transacción o el cupo disponible en la RappiCard o las Tarjetas Adicionales (en caso de aplicar), según aplique y notificará inmediatamente al Cliente de tal circunstancia para que éste en un transcurso de 5 días hábiles siguientes al aviso pueda confirmar la realidad y autenticidad de tales transacciones o suministrar la información requerida por parte de la Entidad. En el evento que el cliente no confirme o informe a la Entidad sobre la autenticidad de las transacciones, la Entidad podrá dar por terminado el Contrato en los términos previstos en el presente Contrato.

Por su parte el Cliente, podrá solicitar a la Entidad por las razones que considere apropiadas, el bloqueo o inactivación la RappiCard o las Tarjetas Adicionales (en caso de aplicar) a través de la [página web de la Entidad](#) o la Aplicación RappiPay; la reactivación también podrá ser realizada por la [página web](#) y la Aplicación RappiPay.

## 12. Tarifas y comisiones

la Entidad podrá cobrar al Cliente los servicios prestados conforme a las tarifas y comisiones que sean puestas en conocimiento del Cliente con una



antelación no inferior a cuarenta y cinco (45) días calendario a la fecha en la que empezarán a ser aplicables, a través de la [página web](#), sitio en donde estarán permanentemente publicadas las tarifas asociadas al uso de la RappiCard o las Tarjetas Adicionales (en caso de aplicar) y la forma de determinarlas y cobrarlas. La Entidad informará al Cliente cualquier modificación o incremento de las tarifas de conformidad con las normas aplicables a través de correo electrónico, la Aplicación RappiPay o cualquier otro medio idóneo.

En caso que el Cliente no esté de acuerdo con las nuevas tarifas deberá informar a la Entidad dentro del plazo mencionado, caso en el cual el cliente podrá cancelar y desactivar la RappiCard o las Tarjetas Adicionales (en caso de aplicar) sin que exista penalidad o cargo alguno.

### **13. Canales**

Además de la Aplicación RappiPay, que es el canal a través del cual el Cliente podrá gestionar y utilizar su RappiCard, el Cliente tendrá a su disposición la [página web](#) de la Entidad, con funcionalidades orientadas al uso y la autogestión del producto, y los programas de educación financiera. Adicionalmente, en la [página web](#) de la Entidad los Clientes podrán reportar el extravío de su RappiCard o las Tarjetas Adicionales (en caso de aplicar) para que el equipo de Servicio al Cliente pueda activar los respectivos protocolos de seguridad y la Aplicación RappiPay.

La Entidad podrá determinar cuál canal ofrecerá gratuitamente, cumpliendo con la normativa aplicable, el cual será debidamente informado a través de la [página web de la Entidad](#).

La Entidad podrá habilitar otros canales e informará al Cliente a través de la [página web](#) de ello en el momento en el que se encuentren disponibles.

### **14. Gastos de administración**

El Cliente autoriza a la Entidad para que le sean cobrados todos los gastos de administración por los servicios prestados que deban ser pagados a terceros, en caso de incurrir en ellos, los cuales se encuentran publicados en la [página web de la Entidad](#).

Adicionalmente, siempre que se presenten incrementos en las tarifas, estos serán informados al Cliente con una antelación mínima de cuarenta y cinco (45) días calendario a la fecha en la que empezarán a ser aplicables, a través de los canales que disponga la Entidad para el efecto.

Asimismo, en caso de que la Entidad deba iniciar un proceso de cobro extrajudicial o judicial, estarán a cargo del Cliente todos los gastos del proceso, honorarios de abogados y demás gastos que se causen, los cuales en todo caso serán informados previamente a su cobro.

### **15. Estados de cuenta**

La Entidad pondrá a disposición del Cliente, por cualquier medio, un estado de cuenta mensual que contenga las sumas que resulten a su cargo como

Cliente por concepto de capital, intereses, comisiones y demás cargos aplicables, en virtud de las utilidades del cupo que realice con la RappiCard o las Tarjetas Adicionales (en caso de aplicar).

En el estado de cuenta se reflejarán las transacciones realizadas por El Cliente con su RappiCard o las Tarjetas Adicionales (en caso de aplicar), y también se incluirá, entre otros, la fecha de la compra, el valor, el número de cuotas seleccionadas, las transacciones pendientes por pagar, la tasa de interés efectiva aplicable a cada una, así como la fecha de corte de la respectiva cuenta, el valor total adeudado, el monto del pago total, el monto del pago mínimo, la fecha de vencimiento (fecha de pago), intereses, comisiones y demás cargos aplicables; asimismo, el estado de cuenta contendrá cualquier información adicional que la Entidad estime pertinente.

## **16. Extravío, hurto o pérdida de la Tarjetas**

El recibo de la RappiCard o las Tarjetas Adicionales (en caso de aplicar) le impone la obligación a El Cliente o sus adicionales de custodiarlas de modo que ninguna otra persona pueda hacer uso de ellas. En caso de extravío, hurto o pérdida de la RappiCard o las Tarjetas Adicionales (en caso de aplicar), el Cliente debe formular la denuncia ante la autoridad correspondiente y a dar aviso inmediato a la Entidad a través del Personal Banker por la Aplicación RappiPay o la [página web de la Entidad](#)

## **17. Terminación**

La relación surgida con la aceptación del presente Contrato es a término indefinido. No obstante, cualquiera de las partes puede dar por terminado el Contrato en cualquier tiempo, en los términos previstos en la presente Cláusula, según corresponda.

La Entidad podrá terminar el Contrato cuando a su juicio:

- i. El Cliente incumpla cualquiera de las obligaciones que le corresponden en virtud del Contrato y/o la normatividad aplicable;
- ii. El Cliente suministre información errada, inexacta y/o falsa en cualquier momento de la relación comercial;
- iii. El Cliente utilice la RappiCard y/o productos para fines distintos de aquellos para los cuales fueron solicitados o de forma indebida;
- iv. El Cliente cometiere cualquier tipo de acto que pueda ser calificado como un fraude contra la Entidad, entidades financieras o contra cualquier tipo de franquicia de tarjetas de crédito;
- v. El cliente permita o adelante cualquier conducta con su RappiCard o las Tarjetas Adicionales (en caso de aplicar) que vaya en contra de las prácticas financieras usuales para el tipo de producto, en perjuicio de la Entidad, del sistema financiero o del público en general;
- vi. El Cliente haya incurrido en cualquier hecho que tenga por efecto o conlleve (a) fraude o actos corruptos; (b) maltrato o actos abusivos hacia los empleados o colaboradores de la Entidad; (c) cualquier acto prohibido por la ley o contrario a las políticas de la Entidad;
- vii. El Cliente no justifique, a satisfacción de la Entidad, las operaciones consideradas por él o cualquier autoridad como inusuales;
- viii. Se genere a nombre del Cliente una orden de medida cautelar sobre sus

activos o cualquier otra circunstancia que, a criterio exclusivo de la Entidad, afecte su solvencia económica;

- ix. Se inicie un proceso de liquidación en contra del Cliente;
- x. El Cliente presente estado de cesación de pagos o situación generalizada de incumplimiento de sus obligaciones frente a la Entidad y/o terceros;
- xi. Cuando El Cliente no actualice su información en la Entidad por lo menos una vez al año; y
- xii. El Cliente sea condenado o incluido en investigaciones relacionadas con actividades ilícitas, lavado de activos, financiación del terrorismo y/o cualquiera de los delitos conexos de los que tratan el Código Penal Colombiano y/o las normas que lo modifiquen, adicionen o complementen.

La decisión de terminación será informada a el Cliente con una antelación de cinco (5) días calendario, mediante comunicación dirigida a la última dirección o correo electrónico registrado o cualquier otro medio que la Entidad considere idóneo para el efecto salvo que incurra en las causales ii), iv), v), vii), viii) y xii) caso en el cual no aplica la mencionada antelación para informar la decisión.

El Cliente autoriza a la Entidad o a los terceros a quienes la Entidad autorice, a fin de llevar a cabo los esfuerzos de cobranza a través de cualquier medio. En estos eventos, El Cliente reconoce que deberá asumir todos los costos, gastos, tarifas e impuestos, y cualquier otro gasto generado como resultado del incumplimiento.

Cuando el Cliente decida terminar el Contrato, lo podrá realizar a través del Personal Banker, o en la Aplicación RappiPay, o a través de cualquier otro medio que la Entidad ponga a su disposición y se harán exigibles de inmediato la totalidad de las sumas de dinero que adeude a la Entidad por cualquier concepto. La cancelación de la RappiCard o las Tarjetas Adicionales (en caso de aplicar) se hará efectiva cuando se acredite a favor de la Entidad el pago de la totalidad de las sumas adeudadas y utilice el cashback disponible (de ser aplicable), momento a partir del cual el Cliente deberá destruir de manera inmediata el plástico de la tarjeta de crédito física. Si el Cliente ha autorizado cargos periódicos a su RappiCard o las Tarjetas Adicionales (en caso de aplicar), deberá notificar a los respectivos establecimientos nacionales o extranjeros, para que en adelante realicen la suspensión de consumos autorizados y se abstengan de efectuar nuevos cargos.

### **17.1. Aceleración del plazo**

En caso de que el Cliente incumpla cualquiera de las obligaciones establecidas en este Contrato, previa notificación al Cliente, la Entidad tendrá derecho a declarar el vencimiento del plazo del pago de la deuda existente al momento del incumplimiento y a hacer exigible el pago de la totalidad de la obligación. Con esto, la Entidad podrá exigir el pago total del capital adeudado, los intereses remuneratorios y moratorios causados desde la aceleración hasta la fecha de pago total y todos los costos, honorarios y gastos causados hasta la fecha. Para este fin, la Entidad tendrá derecho a iniciar cualquier acción jurídica que considere apropiada, incluyendo, sin limitación, cualquier otro recurso admitido legalmente para obtener el pago de los montos adeudados.

De igual forma, la Entidad podrá declarar el vencimiento del plazo del pago de la deuda existente en los siguientes casos:

- i. Cuando se inicie persecución judicial, embargo o cualquier otra medida cautelar que recaiga sobre bienes que garanticen obligaciones a cargo del Cliente, en ejercicio de cualquier acción que inicie un tercero o la misma Entidad;
- ii. Cuando las condiciones financieras y el respaldo patrimonial del Cliente presente un deterioro significativo a juicio de la Entidad;
- iii. Cuando no sea posible verificar la información suministrada por el Cliente;
- iv. Por la muerte o Incapacidad total y permanente del Cliente;
- v. Por suministrar informes inexactos o falsos en estados financieros, solicitud de productos, declaraciones o documentos que presente a la Entidad o cuando incumpla su obligación de actualizar anualmente sus datos, y
- vi. Cualquier otro evento previsto en las políticas internas de riesgo de crédito de la Entidad y/o en la normatividad vigente.

## **18. Pagaré**

Si el Cliente está de acuerdo con el presente Contrato deberá firmar el Pagaré anexo a este Contrato, junto con la respectiva carta de instrucciones. De esta manera, la Entidad podrá diligenciar el Pagaré conforme a la carta de instrucciones, sin que para el efecto sea necesario aviso o requerimiento judicial o extrajudicial ni formalidad previa alguna, en cualquiera de estos eventos:

- i. Incumplimiento o violación de cualquiera de las obligaciones previstas en el Contrato;
- ii. No pago de cualquier suma o cuota que el Cliente esté adeudando, de conformidad con los términos y condiciones indicadas en el presente Contrato;
- iii. Si el Cliente es demandado judicialmente o se embargan sus bienes por cualquier persona o por la Entidad en ejercicio de cualquier acción;
- iv. Si el Cliente persona natural fallece.

## **19. Cesión**

La Entidad podrá, sin necesidad de obtener el consentimiento del Cliente, ceder su posición en la línea de crédito otorgada al Cliente, ceder total o parcialmente los derechos derivados del cupo de crédito, ceder o endosar los comprobantes, vouchers y/o pagarés, y ceder o endosar los comprobantes electrónicos de las utilidades de la RappiCard o las Tarjetas Adicionales (en caso de aplicar).

Por su parte, el Cliente no podrá ceder el presente Contrato, salvo autorización previa y expresa de la Entidad.

## **20. Inscripciones de pagos contra al saldo de la RappiCard**

El Cliente podrá, previa aprobación de la Entidad inscribir el pago de servicios

públicos, privados, seguros que generen un cargo automático con cargo a su RappiCard o las Tarjetas Adicionales (en caso de aplicar). En caso de presentarse bloqueo, extravío, conversiones, reexpedición o cualquier situación que genere la expedición de una nueva tarjeta, el Cliente se obliga a dar aviso inmediato a la Entidad y a actualizar su información con el facturador del (los) servicio(s) privado(s) inscrito(s). La Entidad no responderá por el pago de los servicios inscritos si el Cliente no cumple con lo anteriormente mencionado.

## **21. Declaración de Origen de Fondos**

El Cliente declara que: (i) sus recursos tienen un origen lícito y provienen directamente del desarrollo de su actividad económica y ocupación lícita, los cuales se desarrollan de conformidad con el marco legal y normativo colombiano vigente; (ii) de presentarse cualquier inexactitud en la información suministrada en la vinculación, el Cliente autoriza a la Entidad a terminar el contrato de RappiCard en los términos de la Cláusula 17 del presente Contrato.

## **22. Prevención de Lavado de Activos y financiación del terrorismo**

El Cliente conoce, entiende y acepta de manera voluntaria e inequívoca que la Entidad, en cumplimiento de su obligación legal de prevenir y detectar el lavado de activos y la financiación del terrorismo, siguiendo la jurisprudencia de la Corte Constitucional sobre la materia, y por constituir una causal objetiva, podrá terminar, unilateralmente y sin previo aviso, el Contrato cuando su nombre haya sido incluido en listas internacionales vinculantes en Colombia tales como ONU, FINCEN y/o OFAC (Office of Foreign Assets Control), ésta última comúnmente llamada lista Clinton. Asimismo, podrá darlo por terminado cuando respecto el Cliente, persona natural o jurídica:

- i. Las autoridades competentes hayan condenado por conductas relacionadas con actividades ilícitas y/o relacionadas con el lavado de activos, la financiación del terrorismo y/o cualquiera de los delitos conexos de los que tratan el Código Penal Colombiano y/o las normas que lo modifiquen, adicionen o complementen;
- ii. Se detecten transacciones y/o una relación comercial entre el Cliente y una persona incluida en las mencionadas listas y/o vinculadas con las actividades ilícitas descritas en la presente cláusula.

Adicionalmente, cuando el Cliente sea una persona jurídica (en caso de que aplique), la Entidad podrá terminar unilateralmente el contrato si cualquiera de sus vinculados, entre otros, sus representantes legales, socios, contadores, revisores fiscales, y/o administradores, es vinculado por las autoridades nacionales y/o internacionales con las conductas anteriormente descritas y/o incluido en cualquiera de las listas mencionadas en esta cláusula. Se entenderá por administrador el representante legal, el liquidador, el factor, los miembros de juntas o consejos directivos y quienes de acuerdo con los estatutos ejerzan o detenten esas funciones.

Cuando la terminación unilateral del contrato corresponda a las circunstancias descritas en la presente cláusula, la Entidad procederá a comunicar al Cliente la cancelación inmediata de la RappiCard y las Tarjetas Adicionales (en caso

de aplicar), mediante un correo electrónico enviado a la dirección registrada por el cliente o por cualquier otro medio idóneo para el efecto, sin que opere el previo aviso de cinco (5) días calendario señalado en la Cláusula 17 del presente Contrato.

### **23. Autorización de tratamiento de datos personales**

La Entidad tratará los datos del Cliente dentro los parámetros establecidos en la Ley 1581 de 2012, la Ley 1266 de 2008, así como en las normas que las reglamenten, modifiquen o sustituyan. Los datos entregados por parte del Cliente serán tratados, con fines estadísticos, de control, consulta, supervisión y comerciales, entre otros, de acuerdo con las reglas previstas en la Política de Tratamiento de Datos Personales de la Entidad disponibles en el sitio [web de la Entidad](#).

### **24. Autorización de compensación de deudas**

El Cliente autoriza a la Entidad para compensar de su cuenta de ahorros y de cualquier otra cuenta o depósito a su nombre o derecho a su favor, el valor en mora de las obligaciones que el Cliente tenga con la Entidad. Si el Cliente es titular de varias cuentas o depósitos, la Entidad podrá debitar de cualquiera de ellas, o fraccionarlo entre las mismas, a su elección.

### **25. Derecho de retracto**

De conformidad con el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, y únicamente en el evento en que el Contrato no haya comenzado a ejecutarse, esto es, que no se hubieren aprobado la RappiCard, El Cliente podrá ejercer el derecho de retracto dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la realización de la solicitud de la RappiCard. En el evento en que El Cliente haga uso del derecho de retracto, la Entidad no aprobará ningún cupo de crédito a su favor.

Para ejercer el derecho de retracto, El Cliente debe realizar la petición directamente con su Personal Banker.

En cualquier caso, y una vez utilizada la RappiCard, evento en el cual no aplica el derecho de retracto, el Cliente puede realizar un prepago total de sus obligaciones, pagando la totalidad de (i) los gastos de cobranza (en caso de haberse causado); (ii) impuestos (de existir); (iii) gastos de administración, en caso de existir; (iv) intereses de mora (de existir); (v) intereses remuneratorios (en caso de aplicar); y el (vi) capital adeudado.

### **26. Reclamaciones por mercancías o servicios adquiridos**

El Cliente conoce y acepta que cualquier reclamación relacionada con la cantidad, calidad, marca, prestación o cualquier otro aspecto de las mercancías o servicios que adquiriera u obtenga con la RappiCard deberá ser tramitada por el Cliente según lo establezca la normativa vigente.

### **27. Reclamaciones por transacciones no reconocidas o autorizadas**

En los eventos de transacciones de la RappiCard no reconocidas o no autorizadas, El Cliente se obliga a tramitar la correspondiente reclamación

ante la Entidad para iniciar el proceso de investigación. Asimismo, el Cliente autoriza a la Entidad, para que en su nombre, si lo dispone, pueda presentar ante las franquicias la declaración por transacciones desconocidas y que no autorizó con cargo a su RappiCard.

## **28. Modificación**

Las modificaciones, limitaciones, supresiones o adiciones a este Contrato se informarán a El Cliente por cualquier medio que se estime eficaz para tal fin, con una antelación de quince (15) días calendario, salvo que la modificación o ajuste imponga nuevas obligaciones o incremente las tarifas o precios de los servicios, caso en el cual el término de notificación previa será de cuarenta y cinco (45) días calendario.

En caso de que el Cliente no esté de acuerdo con las modificaciones incorporadas, deberá dentro de los términos o plazos a los que se refiere esta disposición, comunicárselo de manera oportuna a la Entidad por cualquiera de los canales habilitados, teniendo la opción de rescindir el contrato sin que haya lugar a penalidad o cargo alguno. En todo caso, esta decisión no exime al Cliente del pago de los saldos por pagar a favor de la Entidad en las condiciones inicialmente pactadas. En el evento en que el Cliente, dentro de los términos o plazos a los que se refiere esta Cláusula, no manifieste su inconformidad con la modificación propuesta, se entenderá su aceptación tácita.

## **29. Aceptación y Adhesión al Contrato**

El Cliente aceptará el presente Contrato a través de una aceptación expresa, inequívoca e individual que haga en una casilla de verificación en la Aplicación RappiPay o en cualquier otro canal que la Entidad disponga para tal fin. De igual forma, el Cliente deberá leer el presente Contrato en su integridad previo a la aceptación del mismo, y a través de la casilla de verificación también manifestará su aceptación respecto de este Contrato así como del documento Condiciones de uso la RappiCard.

El presente Contrato se encuentra a disposición del Cliente para su consulta y lectura en el [sitio web de la Entidad](#)

## **30. Anexos**

Son anexos del presente Contrato, y forman parte integral del mismo, los siguientes:

- i. El Pagaré;
- ii. La carta de instrucciones del Pagaré; y
- iii. las condiciones de uso de la RappiCard;
- iv. La autorización para el tratamiento de datos personales y la política para el tratamiento de datos personales de la Entidad.