

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA PLATAFORMA TUMIPAY S.A.S.

Última actualización: Julio de 2026

1. Objeto

Los presentes Términos y Condiciones regulan el acceso, navegación y utilización de la plataforma tecnológica y de los servicios ofrecidos por TUMIPAY S.A.S. (en adelante, "TUMIPAY"), así como los derechos y obligaciones que asumen los usuarios al hacer uso de dichos servicios.

El acceso a la plataforma, el registro como usuario o la utilización de cualquiera de los servicios ofrecidos por TUMIPAY implican la aceptación libre, expresa e informada de estos Términos y Condiciones, así como de las demás políticas, procedimientos y documentos que los complementen y que se encuentren publicados en los canales oficiales de la compañía. En caso de que el usuario no esté de acuerdo con cualquiera de las disposiciones aquí previstas, deberá abstenerse de utilizar los servicios ofrecidos por TUMIPAY.

2. Servicios

TUMIPAY pone a disposición de sus clientes una plataforma tecnológica diseñada para facilitar el procesamiento, administración y ejecución de operaciones relacionadas con pagos electrónicos, recaudos, dispersión de recursos y demás soluciones tecnológicas asociadas a la gestión de pagos.

Los servicios ofrecidos podrán comprender, entre otros, el recaudo de pagos (PayIn), la dispersión de recursos (PayOut), herramientas de conciliación y reporte de operaciones, billeteras digitales o cuentas virtuales cuando estas se encuentren habilitadas, así como cualquier otra funcionalidad que TUMIPAY incorpore dentro de su ecosistema tecnológico. La disponibilidad de cada servicio dependerá de la evaluación realizada durante el proceso de vinculación, de las condiciones comerciales acordadas con el cliente y del cumplimiento de los requisitos legales y regulatorios aplicables.

3. Naturaleza del servicio

TUMIPAY actúa como un proveedor de servicios tecnológicos que facilita la ejecución de instrucciones de pago y el procesamiento de operaciones electrónicas entre sus clientes y las entidades participantes del ecosistema financiero.

En consecuencia, TUMIPAY no actúa como establecimiento bancario, entidad financiera, entidad captadora de recursos del público ni como depositario de dinero. Su intervención se limita a la prestación de servicios tecnológicos destinados a facilitar el procesamiento de operaciones autorizadas por sus clientes, dentro de los límites establecidos por la legislación colombiana y por los acuerdos comerciales celebrados entre las partes.

4. Vinculación de clientes

El acceso a determinados servicios estará sujeto al cumplimiento del proceso de vinculación definido por TUMIPAY, el cual podrá incluir la validación de identidad, la verificación de información corporativa o personal, la revisión documental y la aplicación de procedimientos de conocimiento del cliente (KYC), debida diligencia y gestión del riesgo.

TUMIPAY se reserva el derecho de aprobar, rechazar, suspender o cancelar cualquier solicitud de vinculación cuando, como resultado de sus procesos internos de análisis, identifique inconsistencias en la información suministrada, riesgos asociados al usuario, incumplimiento de requisitos legales o regulatorios, o cualquier circunstancia que pueda comprometer la seguridad de la plataforma, de los demás usuarios o del sistema de pagos.

5. Obligaciones del usuario

El usuario se compromete a utilizar la plataforma de manera diligente, responsable y conforme a la legislación colombiana vigente. En consecuencia, deberá suministrar información veraz, completa y actualizada durante todo el

tiempo que mantenga una relación comercial con TUMIPAY, conservar la confidencialidad de sus credenciales de acceso y adoptar las medidas razonables para evitar el uso indebido de su cuenta por parte de terceros.

Así mismo, el usuario será responsable de garantizar que las operaciones que procese a través de la plataforma correspondan a actividades lícitas y que no vulneren derechos de terceros ni las normas aplicables en materia de prevención del lavado de activos, financiación del terrorismo, fraude, protección al consumidor o cualquier otra disposición legal. Igualmente, deberá atender de manera oportuna los requerimientos de información que formule TUMIPAY para el adecuado desarrollo de la relación comercial y la gestión de riesgos.

6. Prevención del fraude y cumplimiento

Con el propósito de preservar la seguridad de las operaciones y cumplir las obligaciones legales aplicables, TUMIPAY implementa mecanismos de monitoreo transaccional, gestión integral de riesgos y procedimientos de debida diligencia orientados a prevenir el fraude, el lavado de activos, la financiación del terrorismo y demás actividades ilícitas.

En desarrollo de estas funciones, TUMIPAY podrá solicitar información adicional, realizar verificaciones complementarias, establecer controles operativos, limitar determinadas transacciones o suspender temporalmente la prestación de los servicios cuando existan indicios razonables de riesgo, sin que ello constituya un incumplimiento de sus obligaciones contractuales.

7. Tarifas

La utilización de los servicios ofrecidos por TUMIPAY podrá generar el cobro de tarifas, comisiones, impuestos y demás cargos previamente acordados con cada cliente. Las condiciones económicas aplicables serán las establecidas en el respectivo contrato comercial, propuesta económica o documento equivalente suscrito entre las partes.

Salvo disposición expresa en contrario, todos los tributos legalmente aplicables serán asumidos por quien corresponda conforme a la legislación colombiana vigente. TUMIPAY podrá actualizar sus tarifas cuando las condiciones comerciales, regulatorias o de mercado así lo justifiquen, informando previamente al cliente en los casos en que resulte aplicable.

8. Liquidación de operaciones

Los recursos derivados de las operaciones procesadas a través de la plataforma serán liquidados conforme a los cronogramas, ciclos operativos y condiciones comerciales previamente acordadas con cada cliente.

El usuario reconoce y acepta que TUMIPAY podrá efectuar las compensaciones, descuentos, retenciones o ajustes que resulten procedentes por concepto de comisiones, impuestos, contracargos, devoluciones, reversiones, obligaciones pendientes o cualquier otro valor cuya deducción haya sido autorizada contractualmente o permitida por la legislación vigente.

9. Contracargos, devoluciones y reversiones

Las operaciones procesadas mediante la plataforma podrán estar sujetas a procesos de contracargo, reversión, devolución o reclamación cuando así lo determine la entidad financiera participante, el adquirente, la franquicia correspondiente, el medio de pago utilizado o la autoridad competente.

En tales eventos, TUMIPAY se encuentra facultada para realizar los ajustes operativos y contables necesarios con el fin de atender dichos procedimientos, incluyendo la compensación o descuento de los valores correspondientes cuando ello resulte procedente de conformidad con la legislación aplicable y con los acuerdos comerciales celebrados con el cliente.

10. Disponibilidad del servicio

TUMIPAY realizará esfuerzos razonables para mantener la disponibilidad, estabilidad y seguridad de su plataforma tecnológica. Sin embargo, el usuario reconoce que, debido a la naturaleza de los servicios tecnológicos y a la participación de terceros dentro del ecosistema de pagos, podrán presentarse interrupciones temporales derivadas de mantenimientos programados, actualizaciones tecnológicas, fallas de proveedores, eventos de fuerza mayor, incidentes de seguridad informática o decisiones adoptadas por autoridades competentes.

En consecuencia, TUMIPAY no garantiza la disponibilidad ininterrumpida de la plataforma, aunque procurará restablecer el servicio en el menor tiempo posible cuando se presenten este tipo de situaciones.

11. Propiedad intelectual

Todos los derechos de propiedad intelectual relacionados con la plataforma tecnológica, el software, las interfaces, bases de datos, marcas, nombres comerciales, logotipos, diseños, documentación y demás contenidos utilizados por TUMIPAY son de propiedad exclusiva de la compañía o de sus respectivos titulares, quienes han autorizado su utilización.

El acceso a la plataforma no implica la cesión de ningún derecho de propiedad intelectual a favor del usuario, quien únicamente contará con una autorización limitada para utilizar los servicios conforme a estos Términos y Condiciones. Queda prohibida cualquier reproducción, modificación, distribución o utilización no autorizada de dichos contenidos.

12. Protección de datos personales

El tratamiento de los datos personales recolectados por TUMIPAY se realizará de conformidad con la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015 y las demás normas que los modifiquen o sustituyan, así como con la Política de Tratamiento de Datos Personales publicada por la compañía.

Al utilizar la plataforma, el usuario manifiesta conocer dicha política y autoriza el tratamiento de su información para las finalidades relacionadas con la prestación de los servicios, el cumplimiento de obligaciones legales, la prevención del fraude, la gestión del riesgo y las demás finalidades allí descritas.

13. Suspensión o terminación

TUMIPAY podrá suspender temporalmente o dar por terminado el acceso a la plataforma cuando identifique situaciones que comprometan la seguridad del sistema, evidencien un incumplimiento de estos Términos y Condiciones, impliquen un uso indebido de los servicios, representen un riesgo legal, operativo o reputacional, o cuando así lo exija una autoridad competente o la normativa aplicable.

La adopción de estas medidas tendrá como finalidad proteger la integridad de la plataforma, de los recursos administrados y de los demás usuarios, sin perjuicio de las acciones legales o contractuales que puedan derivarse de los hechos que motivaron la suspensión o terminación.

14. Limitación de responsabilidad

TUMIPAY responderá únicamente por aquellos perjuicios que le sean legalmente imputables como consecuencia de dolo o culpa comprobada en la prestación de sus servicios.

En ningún caso será responsable por fallas atribuibles a entidades financieras, redes de pago, proveedores tecnológicos, operadores de telecomunicaciones, autoridades públicas, eventos de fuerza mayor o caso fortuito, ni por errores, omisiones o información inexacta suministrada por el usuario o por terceros ajenos a la compañía.

15. Modificaciones

TUMIPAY podrá modificar, actualizar o complementar los presentes Términos y Condiciones cuando resulte necesario por razones legales, regulatorias, comerciales, tecnológicas o de seguridad.

Las modificaciones serán publicadas a través de los canales oficiales de la compañía y entrarán en vigor desde la fecha indicada en la correspondiente publicación, salvo que la normativa aplicable disponga un procedimiento diferente.

16. Ley aplicable y jurisdicción

Los presentes Términos y Condiciones se regirán e interpretarán de conformidad con las leyes de la República de Colombia.

Cualquier controversia derivada de su interpretación, ejecución o cumplimiento será sometida a la jurisdicción de las autoridades judiciales competentes de la República de Colombia, sin perjuicio de los mecanismos alternativos de solución de conflictos que las partes decidan utilizar cuando ello resulte procedente.

17. Canales de contacto

Los usuarios podrán presentar solicitudes, consultas, peticiones, quejas, reclamos o requerimientos relacionados con los servicios ofrecidos por TUMIPAY a través de los canales oficiales de atención publicados en el sitio web de la compañía.

TUMIPAY atenderá dichas comunicaciones dentro de los términos previstos en la legislación aplicable y conforme a sus procedimientos internos de atención al cliente.