



# Términos y Condiciones- Portal de Comercios gou (vende compra fácil)

## ¿Qué es el Portal de Comercio gou?

El Portal de comercios GOU es la nueva solución de algunas entidades del Conglomerado Financiero Aval: Banco de Bogotá, Banco de Occidente, Banco Popular, Banco AV Villas y dale! (en adelante Las Entidades Aval) administrada por su proveedor de tecnología ATH (A TODA HORA S.A.), pensada exclusivamente para tu emprendimiento, comercio bancarizado o no bancarizado, que abrirá las puertas a diferentes opciones de pagos electrónicos sin la necesidad de tener un sitio web propio.

Las Entidades Aval pondrán a tu disposición el portal de comercios gou en el cual puedes inscribirte y una vez inicies la sesión habilitar una serie de funcionalidades de pagos electrónicos donde podrás definir una o varias cuentas de recaudo de tus ventas.

Las funcionalidades de pagos te permitirán recaudar los recursos provenientes de ventas de productos o servicios de tu comercio. Una vez te vincules al Portal de comercios gou, seleccionarás la cuenta o depósito en alguna de Las Entidades Aval sobre la cual habilitarás la funcionalidad.

Para usar el portal de comercios deberás tener una cuenta de recaudo en alguna de las Entidades Aval. Si no tienes una cuenta abierta y eres persona natural y no quieres abrir una, no te preocupes podrás abrir un dale! en línea y así podrás disfrutar las funcionalidades habilitadas para clientes dale!, para más información ingresa a [www.dale.com.co](http://www.dale.com.co)

La información, productos, tarifas, entre otros y demás datos que se encuentran en el Portal de Comercios gou, son estrictamente informativos, no constituyen una oferta y por lo tanto cualquier solicitud que realicen los comercios estará sometida a la aprobación por parte de Las Entidades Aval, condicionada a su previo estudio conforme a las políticas establecidas por éstas.

La información contenida o suministrada en o a través del Portal de Comercios gou, se encuentra sujeta a políticas y condiciones vigentes, así como a la aprobación por parte de Las Entidades Aval en caso de tratarse de la solicitud de servicios y/o productos de éstas.





## ¿Cómo registrarte en el Portal de comercios Gou?

Para registrarte en el Portal de comercios gou primero te solicitaremos algunos datos relevantes tuyos y de tu negocio. Los datos serán tratados de conformidad con la Política de Tratamiento de datos de la Entidad Aval con la que tengas la cuenta de recaudo, quien actuará como Responsable del Tratamiento, y de acuerdo a la autorización de tratamiento de datos que otorgas en el momento de la vinculación al Portal. La política de tratamiento de datos la encontrarás en la página web de cada Entidad. Las Entidades Aval podrán realizar validaciones de tus productos financieros existentes para que puedas habilitar tu cuenta como cuenta de recaudo donde puedes ver reflejados los dineros recaudados por las ventas.

Recuerda que tu producto financiero estará habilitado directamente con La Entidad Aval en la que tengas tu cuenta de recaudo. Para activar cada una de las funcionalidades de pagos, deberás aceptar los términos y condiciones de la respectiva opción de pagos en caso de ser aplicable. Esos términos y condiciones serán entre tu y La Entidad Aval respectiva.

Algunos datos relevantes:

Datos de Contacto de ATH en caso de fallas en el registro en el Portal de comercios gou, para incidentes relacionados con el funcionamiento del Portal, tales como fallas o errores en el registro al portal, disponibilidad del portal entre otros, comunícate con ATH al correo [soportegoupagos@en-contacto.co](mailto:soportegoupagos@en-contacto.co) o a la línea de atención al cliente 601 7432626 - 01 8000 515826 en horario de lunes a viernes 7:00 a.m. a 10:00 p.m., sábados, domingos y festivos de 8.00 am a 12:00 pm y 1:00 pm a 5:00 pm

### FUNCIONALIDADES DE PAGO

A continuación, se describen las funcionalidades que tendremos en el Portal de comercios gou las cuales se irán habilitando progresivamente.

#### **1. Pagos con QR**

Es un innovador método de pagos para poder recibir el pago de tus ventas presencialmente, de manera rápida y segura. Vinculándote le brindas a tus clientes más opciones para hacer los pagos en tu comercio y recibir dichos pagos en línea en tu cuenta de recaudo. Con el código QR, tus clientes te podrán pagar por medio de la aplicación móvil de su banco, billeteras o monederos leyendo tu QR. El servicio depende del esquema de adquisición de cada una de las Entidades Aval el cual se puede verificar en el documento de reglamento QR (términos y condiciones del servicio de pago con QR) al momento de solicitar el servicio.





### ¿Quién te presta este servicio?

El servicio es prestado por las Entidades Aval: Banco de Bogotá, Banco de Occidente, Banco Popular, Banco AV Villas y dale! dependiendo de la Entidad Aval en la que tengas tu cuenta de recaudo. Las Entidades Aval han contratado la tecnología de terceros que se informan a continuación.

Si tu cliente está pagando con una cuenta de los Bancos Aval o dale! y tú tienes una cuenta en Las Entidades Aval, la transacción se realizará a través de la infraestructura de dichas Entidades. Si tu cliente está pagando con una cuenta de entidades no pertenecientes a Grupo Aval, la transacción se realizará por la infraestructura del sistema de pagos de Redeban.

La Entidad Aval en la que tengas tu cuenta como comercio, será responsable de que recibas los recursos en dicha cuenta.

Redeban como proveedor de servicio de pagos de Las Entidades Aval será responsable de suministrar el QR como tecnología de acceso y de procesar y tramitar órdenes de pago o transferencia de fondos iniciadas a través de esta funcionalidad.

### ¿Tienes que firmar un contrato?

Recuerda que al vincularte con las Entidades Aval ya has firmado anteriormente un contrato o reglamento de cuenta. Adicionalmente, cuando solicites habilitar la funcionalidad de QR, suscribirás con la respectiva entidad, unos términos y condiciones aplicables a este servicio.

### ¿Cuánto te cuesta?

Para mayor información dirígete a [www.goupagos.com.co/cuanto-cuesta](http://www.goupagos.com.co/cuanto-cuesta)

- Procedimiento de reclamación para fallas de los servicios de QR:

Para incidentes relacionados con errores de descarga del QR, el funcionamiento del portal de comercios gou, fallas o errores en el inicio de sesión, disponibilidad del portal, bloqueo de clave de entrada a gou, cambio de datos y fallas en envío de OTP debes comunicarte con el centro de atención gou.





Línea de atención al cliente 601 7432626 - 01 8000 515826 Correo electrónico: [soportegoupagos@en-contacto.co](mailto:soportegoupagos@en-contacto.co)

Para incidentes transaccionales del servicio de QR:

1. Identifica La Entidad Aval de tu cuenta asociada para recibir los pagos con QR.

2, Comunícate con la línea de atención de cada uno:

- dale!

Línea de Atención Nacional 601 4010102

- Banco de Bogotá:

Línea de Atención Nacional: 018000 518 877

- Banco de Occidente:

Línea de Servicio al cliente: 01 800 05 14652

- Banco AV Villas:

Línea única: 018000518000 Nacional

- Banco Popular:  
Teléfono: 01 8000 52345

- 

¿Qué pasa si quiero dar por terminado el servicio de recibir pagos con QR?

Para realizar el proceso de cancelación del servicio de QR, deberás contactarte con el centro de atención gou.

Línea de atención al cliente 601 7432626 - 01 8000 515826

## 2. Pasarela de Pagos, Link de Pagos y Micrositios.

Existen dos modelos de recaudo que las pasarelas de pago, link de pagos y micrositios pueden usar para llevar a cabo el procesamiento de las transacciones, y de acuerdo a las necesidades de tu comercio puedes elegir entre: Modelo Gateway y Modelo Agregador.





## 2. 1 pasarela de pagos, link de pagos y micrositiOS en Modelo Gateway

Es un canal de pagos para que puedas recibir los cobros de tus ventas no presentes, de manera rápida y segura. Vincúlate ahora y bríndales a tus clientes más opciones para hacer los pagos a tu comercio y lleva un control más amplio de los reportes de tus ventas. El servicio es un modelo de pasarela Gateway que depende del esquema de Adquirencia de cada Banco Aval, este servicio no está habilitado para cuentas dale!.

Podrás integrar el servicio de pasarela de pagos desde tu página web integrando el SDK (Software Development Kit) que llama este servicio. Adicionalmente, podrás usar la funcionalidad de link de pagos para enviarle a tus clientes a través de redes sociales y correo electrónico sin tener que integrar tu comercio al Portal de comercios gou. Una vez tu cliente realice el pago, recibirás el dinero en tu cuenta en los Bancos Aval que hayas habilitado en el Portal gou en el plazo y de acuerdo con las condiciones que hayas pactado con tu Banco Aval.

Crea tus links de pagos, de manera rápida, sencilla y compártelos con tus clientes a cualquier dispositivo. Facilita la forma de pago a tus clientes desde WhatsApp, correo electrónico o por redes sociales. Ideal para comercios que no tienen página web o están en etapa de crecimiento.

Con la opción de micrositiOS vende y recauda en línea, incluso sin tener sitio web. Puedes personalizarlo con tu marca y decidir si tu cliente ingresa los datos de pago o tu predeterminas la información. Ideal para comercios que quieren implementación rápida y no tienen solución de pagos en su página web o no tienen sitio web.

¿Quién te presta este servicio?

Los Bancos Aval: Banco de Bogotá, Banco de Occidente, Banco Popular, Banco AV Villas en el que tengas tu cuenta de recaudo, a través de su proveedor de servicios de pagos Evertec PlacetoPay SAS para que puedas recibir los pagos en tu cuenta.

En esta funcionalidad podrás darles a tus clientes las siguientes opciones de pago: botón Aval, tarjeta crédito, PSE y pagos en efectivo a través de corresponsales habilitados por Grupo Aval.

Dependiendo de cada método de pago que habilites, el Banco Aval te vincula a un sistema de pago de bajo valor así:





1. Botón Aval, Corresponsales y PSE: Sistema de pagos de ACH S.A.

2. Pagos con tarjeta de Crédito: Redeban S.A.

El Banco Aval en el que tengas tu cuenta como comercio, será responsable de que recibas el dinero de tus ventas.

Evertec PlacetoPay SAS como proveedor de los Bancos Aval serán responsables de suministrar la tecnología de acceso y de procesar y tramitar órdenes de pago o transferencia de fondos iniciadas a través de la pasarela de pagos, link de pagos y microsítios.

¿Tienes que firmar un contrato?

Si ya tienes una cuenta con un Banco Aval, ya has firmado anteriormente un contrato o reglamento. En caso que no tengas todos los documentos firmados, un agente de tu Banco Aval se comunicará contigo para firmar los formularios restantes. Esas serán las condiciones que te aplicarán en el uso del servicio.

¿Cuánto te cuesta?

Para mayor información dirígete a <https://www.goupagos.com.co/cuanto-cuesta>

Procedimiento de reclamación para fallas de los servicios de pasarela de pagos, link de pagos y microsítios:

1. Identifica el Banco Aval de tu cuenta asociada para recibir los pagos con la pasarela de pagos, link de pagos y microsítios
2. Comunícate con el centro de atención gou:

Línea de atención al cliente 601 7432626 - 01 8000 515826

Procedimiento para las reversiones y contra cargos.

Un contracargo se genera cuando tu cliente, un tarjetahabiente que realice un pago en tu comercio, manifiesta una inconformidad ante el Banco emisor de su tarjeta de crédito y/o débito. Si tu cliente considera que el cobro realizado a su tarjeta no es correcto y solicita la devolución de su dinero ante su banco, los Bancos Aval reciben la reclamación y se generara un proceso de disputa.

Para más información sobre los procesos de reclamos, reversos y contracargos puedes ingresar al siguiente link de cada Banco donde encontrarás la información:





#### Banco de Bogotá:

<https://www.bancodebogota.com/wps/portal/banco-de-bogota/bogota/productos/para-empresas/soluciones-de-recaudo-y-pagos/recaudos-en-medios-electronicos/ventas-con-tarjeta-adquirencia#tab-4->

#### Banco de Occidente:

<https://www.bancodeoccidente.com.co/wps/portal/banco-de-occidente/bancodeoccidente/para-empresas/recaudo/recaudo-de-tarjetas#undefined2>

#### Banco AV Villas S.A.:

<https://www.avillas.com.co/wps/portal/avillas/banco/banca-empresarial/servicios/recaudos>

#### Banco Popular S.A.:

<https://www.bancopopular.com.co/wps/wcm/connect/bancopopular/e5586abf-67fd-49e6-a412-00a7cb96c6d6/reglamento-universal-de-productos-servicios-bancarios-y-adicionales-persona-juridica.pdf?MOD=AJPERES&CVID=nUxDkuD>

¿Qué pasa si quiero dar por terminado el servicio?

Deberás comunicarte con el centro de atención gou:

Línea de atención al cliente 601 7432626 - 01 8000 515826

### 2.2 Pasarela de pagos, link de pagos y micrositos en Modelo Agregador

Es un canal para que puedas recibir los pagos de tus ventas no presentes, de manera rápida y segura. Vincúlate ahora, bríndales a tus clientes más opciones para hacer los pagos a tu comercio y lleva un control más amplio de los reportes de tus ventas. El servicio es un modelo de pasarela Agregadora que será prestado directamente por Evertec PlacetoPay SAS a los comercios afiliados a cada Banco Aval.

Podrás integrar el servicio de pasarela de pagos desde tu página web integrando el SDK (Software Development Kit) que llama este servicio. Adicionalmente, podrás usar la funcionalidad de link de pagos y micrositos para enviarle a tus clientes a través de redes sociales y correo electrónico sin tener que integrar tu comercio al Portal de comercios gou. Una vez tu cliente realice el pago, el dinero será recaudado en las cuentas de Evertec





PlacetoPay SAS actuando como agregador y serán dispersados en el tiempo y condiciones que se acuerde con cada uno de los Bancos Aval.

Crea tus links de pagos, de manera rápida, sencilla y compártelos con tus clientes a cualquier dispositivo. Facilita la forma de pago a tus clientes desde WhatsApp, correo electrónico o por redes sociales. Ideal para comercios que no tienen página web o están en etapa de crecimiento.

Con la opción de microsítios vende y recauda en línea, incluso sin tener sitio web. Puedes personalizarlo con tu marca y decidir si tu cliente ingresa los datos de pago o tu predeterminas la información. Ideal para comercios que quieren implementación rápida y no tienen solución de pagos en su página web o no tienen sitio web.

¿Quién te presta este servicio?

El servicio Agregador, será prestado directamente por Evertec PlacetoPay SAS a los comercios afiliados a las Entidades Aval. Para tal fin, Evertec PlacetoPay SAS suscribirá un contrato de servicios con cada comercio referido por los Bancos Aval.

En esta funcionalidad podrás darles a tus clientes las siguientes opciones de pago: botón Aval, tarjeta crédito, PSE y pagos en efectivo a través de corresponsales habilitados por Grupo Aval.

Dependiendo de cada método de pago que habilites, el Banco Aval te vincula a un sistema de pago de bajo valor así:

1. Botón Aval, Corresponsales y PSE: Sistema de pagos de ACH S.A.
2. Pagos con tarjeta de Crédito: Redeban S.A.

Evertec PlacetoPay SAS como proveedor de los Bancos Aval será responsable de suministrar la tecnología de acceso y de procesar y tramitar órdenes de pago o transferencia de fondos iniciadas a través de la Pasarela de Pagos, link de pagos y microsítios.

¿Tienes que firmar un contrato?

Sí, se debe firmar un contrato entre Evertec PlacetoPay SAS y el comercio.

¿Cuánto te cuesta?

Para mayor información dirígete a <https://www.goupagos.com.co/cuanto-cuesta>







Procedimiento de reclamación para fallas de los servicios de pasarela de pagos, link de pagos y micrositiOS:

Los canales de atención serán siempre a través del centro de atención gou Línea telefónica: 6017432626 – 01 8000 51 5826

Correo electrónico: [soportegoupagos@en-contacto.co](mailto:soportegoupagos@en-contacto.co)

Horario de atención será lunes a viernes de 7:00 am a 10:00 pm, sábados, domingos y festivos de 8.00 am a 12:00 pm y 1:00 pm a 5:00 pm Procedimiento para las reversiones y contra cargos.

Un contracargo se genera cuando tu cliente, un tarjetahabiente que realice un pago en tu comercio, manifiesta una inconformidad ante el Banco emisor de su tarjeta de crédito y/o débito. Si tu cliente considera que el cobro realizado a su tarjeta no es correcto y solicita la devolución de su dinero ante su banco, los Bancos Aval reciben la reclamación y se generara un proceso de disputa.

PLACETOPAY se responsabilizará de los costos de las controversias que deban ser asumidas por el comercio conforme al procedimiento de controversias, ya sea contracargos, reversiones, reembolsos u otros, con cargo a la cuenta de depósito en la cual recibe los abonos objeto de este Contrato, en caso de no llegar a existir recursos en aquella, en cualquier otra cuenta de la cual PLACETOPAY sea titular en las Entidades.

PLACETOPAY podrá descontarle a los comercios afiliados a las Entidades Aval (en adelante los "Subcomercios") los costos que haya tenido que asumir en su nombre; en caso de que el comercio no tenga fondos suficientes para descontar dichos costos, PLACETOPAY podrá facturarle al comercio por la totalidad y/o la porción de los costos que no pudo descontar.

¿Qué pasa si quiero dar por terminado el servicio?

Deberás comunicarse directamente al Centro de atención Gou. Línea telefónica: 601 7432626 - 01 8000 515826

Correo electrónico: [soportegoupagos@en-contacto.co](mailto:soportegoupagos@en-contacto.co)

Horario de atención será lunes a viernes de 7:00 am a 10:00 pm, sábados, domingos y festivos de 8.00 am a 12:00 pm y 1:00 pm a 5:00 pm





## **CONDICIONES DE USO DEL SITIO:**

### **Condiciones de uso de Portal de Comercios gou**

El sitio web contiene información sobre el portafolio de funcionalidades de pago de Las Entidades Aval, las medidas de seguridad que deberán tenerse en cuenta al momento de realizar las transacciones y, en general, los beneficios y las condiciones de funcionamiento de dichas funcionalidades. Adicionalmente, información de terceros como por ejemplo soluciones de pago de Las Entidades Aval que se publica en el sitio de entidades financieras vigiladas por la Superintendencia Financiera, sistemas de pagos, aliados u otros terceros, la cual es incluida para propósitos informativos y con su autorización. Este sitio web es administrado por A TODA HORA S.A.

El Usuario que accede y usa esta página web conoce y acepta las condiciones generales aquí redactadas. Los presentes términos y condiciones podrán ser modificados por las Entidades Aval, la modificación se dará a conocer a través de la página web y/o cualquier otro medio que ordene la legislación vigente aplicable. Se entenderá que el Usuario ha aceptado la modificación, si no se manifiesta por escrito la no aceptación en los canales establecidos para la terminación del servicio dentro los 30 días calendario siguientes a la publicación de la modificación.

#### **PRIMERA.- ADMINISTRADOR DE LA WEB**

A TODA HORA S.A (en adelante Administrador) con domicilio social en Bogotá – Colombia, NIT 800.143.407-1. Para contactar al Administrador se cuenta con la línea de atención al cliente 601 7432626 - 01 8000 515826 en horario de lunes a viernes 7:00 a.m. a 10:00 a.m. sábados y domingos de 8 a.m. a 12 m. y 1:00 p.m. a 5:00 p.m., sábados, domingos y festivos de 8.00 am a 12:00 pm y 1:00 pm a 5:00 pm

#### **SEGUNDA.- OBJETO DE LA WEB**

El Administrador pone a disposición de El Usuario que acceda al dominio [www.goupagos.com.co](http://www.goupagos.com.co) (en adelante la Web), información y datos (en adelante Contenidos), mediante una web. Los Contenidos de la web son proporcionados y creados por el Administrador o por Las Entidades Aval, terceros o aliados contando con la autorización del dueño de la información.

#### **TERCERA.- ACCESO A LA WEB**

El acceso y uso de la Web para El Usuario es gratuito. No obstante, habilitar algunas funcionalidades de la misma, podrá tener costos de acuerdo a lo que definan Las Entidades Aval, previa información a través del Portal de Comercios Gou.





El acceso y uso de El Usuario a esta Web no implica para el Administrador ninguna obligación sobre la calidad, velocidad y disponibilidad del acceso a la misma. El Administrador podrá modificar las condiciones de acceso o suspender el acceso a la Web, o parte de la Web, dando aviso al Usuario en cualquier momento, lo cual no implicará responsabilidad alguna para el Administrador, en relación con las consecuencias, daños y perjuicios ocasionados por la modificación del acceso y/o la suspensión de la Web.

El hardware y software necesarios para acceder a la Web estarán a cargo de El Usuario, por lo cual el Administrador no será responsable del funcionamiento y sus consecuencias, ni de los derechos de uso o licencias requeridos para su utilización.

Corresponde a El Usuario velar por el correcto funcionamiento del equipo que utilice para acceder a la Web por lo cual, el Administrador no será responsable de ninguna anomalía, mal funcionamiento, deterioro, borrado de datos o software que se produzca en los equipos o sistemas de El Usuario, como consecuencia directa o indirecta del acceso o intento de acceso a la Web.

El servicio prestado por el Administrador mediante su Web es por tiempo indefinido, sin perjuicio de que el mismo pueda suspenderse o cancelarse con el aviso correspondiente según la normatividad vigente. El acceso a la Web estará disponible para El Usuario salvo que existan circunstancias de fuerza mayor, caso fortuito o hechos de un tercero que impidan o restrinjan dicho acceso. De presentarse alguna de estas situaciones, el Usuario podrá utilizar los demás canales que Las Entidades Aval tenga habilitados para la consulta de los productos y servicios contratados con éstas.

#### CUARTA.- CONTENIDOS DE LA WEB

El idioma utilizado por El Administrador en la Web será español, sin perjuicio de la utilización de otros idiomas. El Administrador no se responsabiliza de la no comprensión o entendimiento del idioma de la web por el usuario.

Los contenidos de la Web tienen como finalidad informar y dar a conocer los productos y servicios prestados por Las Entidades Aval.

El Administrador podrá modificar los contenidos, así como suprimir y cambiar éstos dentro de la Web dando el correspondiente aviso de ser aplicable conforme a la normatividad vigente, así como podrá modificar la forma en que se accede a dichos contenidos, sin justificación alguna y libremente, no responsabilizándose de las consecuencias que los mismos puedan ocasionar a los usuarios.





Son propiedad de Las Entidades Aval, todos los derechos de propiedad industrial e intelectual de la Web, así como de los Contenidos que alberga, logotipo, imagen, lema, marca (figurativa, sonora, nominativa, etc.), texto, ilustración, diseño, fotografía, vídeo etc los cuales se encuentran protegidos por las normas nacionales e internacionales de propiedad industrial y derechos de autor. Está reservado exclusivamente a Las Entidades Aval, cualquier otro uso que suponga la copia, reproducción, distribución, transformación, comunicación pública o cualquier otra acción similar, de todo o parte de los contenidos de la página web, así como de esta misma, por lo que ningún Usuario podrá llevar a cabo estas acciones sin la autorización previa y por escrito de Las Entidades Aval, so pena de incurrir en las responsabilidades civiles o penales por violación de los derechos de autor y propiedad industrial, conforme a las normas vigentes.

Se prohíbe el uso de los Contenidos de la Web para promocionar, contratar o divulgar publicidad o información propia o de terceras personas sin la autorización de Las Entidades Aval, ni remitir publicidad o información valiéndose para ello de los servicios o información que se ponen a disposición de los Usuarios, independientemente de si la utilización es gratuita o no. Se prohíbe el uso de herramientas de web scraping entendida como una técnica utilizada mediante programas de software para extraer información de sitios web.

Los enlaces o hiperenlaces que incorporen terceros en sus páginas web, dirigidos a esta web, serán para la apertura de la página web completa, no pudiendo manifestar, directa o indirectamente, indicaciones falsas, inexactas o confusas, ni incurrir en acciones desleales o ilícitas en contra del Administrador o Las Entidades Aval.

El Administrador no se hace responsable de la fiabilidad y rapidez de los hiperenlaces que se incorporen en la web para la apertura de otros sitios. El Administrador no garantiza la utilidad de estos enlaces, ni se responsabiliza de los contenidos o servicios a los que pueda acceder el Usuario por medio de estos enlaces, ni del buen funcionamiento de estas webs.

No será responsable El Administrador de los virus o demás programas informáticos que deterioren o puedan deteriorar los sistemas o equipos informáticos de los usuarios al acceder a su web u otras webs a las que se haya accedido mediante enlaces de la web de El Administrador.

#### QUINTA.- USUARIOS DEL PORTAL DE COMERCIOS gou

Son Usuarios, las personas naturales o jurídicas, los emprendimientos, el comercio bancarizado o no bancarizado (en adelante Los Usuarios) que accedan a la Web de El Administrador respetando la normatividad vigente en la materia, por lo cual, se obligan en todo momento a no acceder a la web y a los contenidos de forma contraria a la establecida y/o con fines ilícitos, lesivos de derechos y libertades de terceros, o





que puedan dañar, deteriorar, saturar o ralentizar la Web, en perjuicio del Administrador , de las Entidades Aval, o de terceros usuarios.

El Usuario debe ser una persona con plena capacidad para celebrar contratos y, en caso de ser una persona jurídica, debe ser una entidad debidamente constituida de acuerdo con las leyes de la República de Colombia, que tenga capacidad legal suficiente para ejecutar el objeto del presente documento, atendiendo a los lineamientos incluidos en su objeto social. Así mismo, de tratarse de una persona jurídica, quien acepta estos términos y condiciones, declara que cuenta con la facultad para obligar a dicha persona jurídica de conformidad con sus estatutos.

El Usuario acuerda que a quien delegue para administrar el Portal de Comercios gou, está debidamente facultado y apoderado por éste y podrá manejar en nombre de El Usuario el módulo administrativo que contiene su perfil, creación de inventario, generación de link de pagos, validación de pagos a través de QR, cambio de clave y demás funcionalidades con las que cuente el Portal de Comercios gou. El Usuario será responsable por todas las actividades que se realicen dentro del Portal gou con su sesión de Usuario.

Los Usuarios se obligan a abstenerse de prestar su sesión de usuario en el Portal comercios gou para inscribir productos o servicios o recibir fondos de sitios o personas naturales o jurídicas que desconozca o que no estén bajo el giro ordinario de sus negocios, ya que los delincuentes usan este método para realizar transacciones fraudulentas. Serán aplicables todas las condiciones definidas por Las Entidades Aval en sus respectivos contratos con los Usuarios.

Los Usuarios no harán uso de los Contenidos de la Web de forma contraria a la Ley, (especialmente en lo relacionado con Propiedad Intelectual e Industrial) usos y costumbres y orden público, ni copiarán, distribuirán, difundirán, transformarán, modificarán o manipularán éstos.

El Administrador no dispone en su web de productos o servicios a disposición de los Usuarios donde éstos deban introducir cualquier tipo de contenidos o información, como pueden ser grupos de noticias, chat, foros u otros de carácter similar. No obstante, El Administrador si dispone en su web de servicio de correo electrónico soportegoupagos@en-contacto.co a disposición de los Usuarios con la finalidad de que éstos puedan ponerse en contacto con El Administrador, por lo que éstos se comprometen a utilizar dicho servicio de correo electrónico conforme a la Ley, la moral, las buenas costumbres y el orden público.

Los Usuarios, en la utilización de los productos y servicios donde aporten información o contenidos, no atentarán contra los derechos fundamentales, no incitarán o promoverán manifestaciones o actos delictivos, xenófobos, terroristas o degradantes por razón de sexo, raza, religión, creencias, ni divulgarán contenidos o servicios pornográficos, ni harán apología de la violencia.





El Administrador podrá responsabilizar a los Usuarios que haciendo un mal uso de la Web, causen daños o perjuicios a Las Entidades Aval, otros Usuarios y en general a terceras personas, así como de los posibles virus o programas informáticos, que pudiesen introducir, generar, alojar en la Web, y deterioren o puedan deteriorar tanto los Contenidos como el buen funcionamiento de ésta, así como los equipos, sistemas y programas de los Usuarios de la Web.

El Administrador podrá dirigirse contra los Usuarios sobre todas las reclamaciones, indemnizaciones, multas o sanciones administrativas que recayesen sobre El Administrador y sean responsabilidad directa o indirecta de algún Usuario.

Todos los Usuarios que conozcan alguna actuación que esté deteriorando o pueda deteriorar el buen funcionamiento de la Web de El Administrador, que la modifiquen o alteren los contenidos de ésta, deberán comunicarlo inmediatamente al Administrador.

Los compradores o pagadores de los Usuarios del Portal de Comercios gou se registrarán por sus respectivos Términos y Condiciones.

#### SEXTA.- POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE LOS

USUARIOS Para todos los efectos, en relación con la política de tratamiento de datos personales se procederá conforme a lo establecido en la Política de tratamiento de datos de cada una de Las Entidades Aval quienes actúan frente al Usuario como Responsables del tratamiento de datos. Sus políticas se encuentran en sus páginas web:

Si eres un Usuario de Banco de Occidente:

<https://www.bancodeoccidente.com.co/wps/portal/banco-de-occidente/bancodeoccidente/footer/politicas/politica-de-tratamiento-de-datos-personales>

Si eres un Usuario de Banco de Bogotá:

<https://www.bancodebogota.com/wps/wcm/connect/banco-de-bogota/93dfc34b-1af2-4055-b157-395a4a52686d/politica-tratamiento-de-datos.pdf?MOD=AJPERES>

Si eres un Usuario de AV Villas:

<https://www.avvillas.com.co/productos-en-oficina/politicas-de-proteccion-de-datos-personales>

Si eres un Usuario de Banco Popular:

<https://www.bancopopular.com.co/wps/portal/bancopopular/inicio/informacion-interes/tratamiento-datos-personales>

Si eres un Usuario de dale!:

<https://static-assets-dale.s3.amazonaws.com/PTPN.pdf>





Tanto El Administrador como Las Entidades Aval, al tener acceso a la información personal relacionada con las funcionalidades de pago, acorde con lo establecido en las leyes 1266 de 2008, 1581 de 2012, 2157 de 2021, los capítulos 25 y 26 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 y demás normas que las modifiquen, adicionen o complementen, le sean concordantes y vigentes, declaran conocer el alcance de la entrega de esta información, así como de las finalidades asociadas a la misma.

Así mismo, el Usuario, declara ser consciente del compromiso de mantener la reserva y confidencialidad de la información a la que tenga acceso, que pueda llegar a afectar derechos e intereses legítimos de terceras personas, así como la intimidad y privacidad de los individuos identificados e individualizados en dicha información, documentos y registros, con total independencia de que su relación o vinculación con El Administrador y/o las Entidades, cese, se suspenda o termine por cualquier causa o motivo, por lo que dicha obligación de reserva y confidencialidad se mantendrá vigente incluso después de la culminación de dicha finalidad.

Cualquier conducta o acción propia o de un tercero que contrarié lo establecido en los anteriores apartados, deberá ser comunicada de forma inmediata a su Entidad financiera mediante el canal y trámite dispuesto por esta.

#### SÉPTIMA.- DERECHOS DE TERCEROS

El Usuario podrá incluir en su sesión de usuario contenidos, imágenes, diseños (en adelante las Obras) para el ofrecimiento de sus productos y servicios. Se podrán incluir contenidos, imágenes, diseños y cualquier otra obra que sea de titularidad de terceros, en cuyo caso su uso deberá contar con la autorización expresa y escrita del tercero titular de los derechos. . En caso de ser requerido El Administrador podrá solicitar copia de dicha autorización al Usuario y éste deberá entregarla dentro de los 3 días siguientes por los canales definidos por El Administrador. En todo caso, El Usuario mantendrá indemne al Administrador y Las Entidades Aval en caso de una reclamación en su contra por el uso de obras de dichos terceros.

#### OCTÁVA.- JURISDICCIÓN APLICABLE

Los términos y condiciones de uso de web aquí establecidas y los conflictos que puedan surgir respecto de su interpretación, cumplimiento, uso, alcance y terminación se rigen por la ley Colombiana y se someten a los jueces y tribunales de la República de Colombia.

#### NOVENA.- CARACTERÍSTICAS DEL EQUIPO PARA LA ÓPTIMA NAVEGACIÓN

Para una óptima navegación en la Web y la plataforma dale! se debe acceder desde el navegador Chrome, certificado a partir de la Versión 51. En versiones anteriores no es excluyente pero algunas opciones podrían no funcionar correctamente.





## DÉCIMA.- MEDIDAS DE SEGURIDAD

El Usuario deberá:

- Evitar utilizar teléfonos celulares o equipos de escritorio de personas desconocidas o que no le generen confianza para realizar transacciones.
- Teclear el mismo la dirección de la página. El Usuario no deberá seguir enlaces de correos, mensajes o banners. Podrían conducir a páginas falsas.
- Instalar en sus equipos programas licenciados de protección contra virus, troyanos, malware, phishing y keylogger y mantenerlos actualizados.
- El único sitio autorizado para que ingrese a Portal comercios gou es [www.goupagos.com.co](http://www.goupagos.com.co), siempre deberá digitarse en la barra de dirección. • Verificar que, en el explorador en la parte superior izquierda, la dirección del sitio web inicie con "https" y que cuente con un candado cerrado.
- Abstenerse de almacenar sus contraseñas en los navegadores que utilice. Recomendarnos memorizarlas en lo posible.
- Evitar realizar transacciones en lugares de conexión pública a internet, siempre se deberán realizar desde sitios de confianza.
- Cada que finalice su actividad en Portal comercios gou, el usuario deberá asegurarse de cerrar siempre la sesión.
- Abstenerse de responder cualquier solicitud de información personal ni confidencial a través de un correo electrónico. El Portal comercios gou nunca pedirá información confidencial para la actualización de datos personales a través de correo electrónico.
- Cambiar con frecuencia claves desde lugares seguros.
- Si tiene dudas sobre la confidencialidad de la clave, deberá cambiarse de forma inmediata.
- El Administrador nunca solicita información confidencial como claves, números de tarjeta de crédito o débito, fechas de vencimientos, dígitos de seguridad y saldos, a través de ningún medio, tales como mensajes de texto WhatsApp, redes sociales o llamadas.
- Si nota que el servicio de celular deja de funcionar, El Usuario deberá notificar







de inmediato a su operador de telefonía móvil; los delincuentes podrían haberse apoderado del número.

El único canal por el que el Portal de comercios gou enviará comunicaciones con links o hipervínculos para recibir información segura es [noreply@goupagos.com.co](mailto:noreply@goupagos.com.co) y [noreplay@dale.com.co](mailto:noreplay@dale.com.co)

## DECIMA PRIMERA.- USO DE COOKIES

La presente Política de Cookies pretende proporcionar la información necesaria para que cualquier usuario del sitio [goupagos.com.co](http://goupagos.com.co) acepte la instalación de las cookies utilizadas por El Administrador y Las Entidades Aval y conozca opciones de cómo gestionarlás.

¿Cómo acceder a la política de Cookies?

La información sobre la Política de cookies se proporciona a través de dos capas: la primera, un aviso o pop up en el pie de página del sitio web en el que se advierte de la instalación de cookies. La segunda, se proporciona un enlace a la presente política dentro de los términos y condiciones de uso del Portal de comercios gou para que el usuario pueda conocer con más detalle su contenido y funcionamiento.

La política de cookies es pública y permanentemente accesible a través del enlace habilitado en el sitio web, denominado “Términos y condiciones”, al que pueden ingresar los usuarios para mantenerse informados en todo momento.

Esta Política de Cookies puede actualizarse en cualquier momento, ya sea como consecuencia de un cambio normativo o como consecuencia de cualquier cambio en la configuración de las cookies utilizadas.

### Nociones básicas

**Cookies:** Son archivos enviados a un navegador por medio de un servidor web, que almacenan información del usuario al acceder o navegar por un sitio web. Estos pueden contener información sobre los hábitos de navegación de los usuarios o del equipo en que se instalan, o incluso pueden utilizarse para reconocer al usuario.

**Tipos de Cookies:** Existen diversos tipos de cookies en función de la finalidad para la que se utilizan. El Administrador y Las Entidades Aval utilizan los siguientes tipos de cookies:

- **Cookies técnicas:** Permiten al usuario la correcta navegación a través de la página web y la utilización de las diferentes opciones o servicios que existen en esta.
- **Cookies analíticas:** Permiten realizar el seguimiento y análisis del





comportamiento de los usuarios del sitio web. Se utilizan los servicios de Tag manager y Google analytics (Terceros), cuyas condiciones de servicio pueden consultarse en la web de cada uno de ellos.

- Cookies publicitarias: Permiten gestionar los espacios publicitarios del sitio web con base en criterios como el contenido editado o la frecuencia con la que se muestran anuncios. Con este fin se utiliza el servicio DoubleClick de Google, cuyas condiciones pueden consultarse directamente en su sitio web.
- Cookies de remarketing: mediante la inserción de un píxel o etiqueta se registra la visita de los usuarios al sitio web con el fin de que aparezcan anuncios sobre productos y/o servicios en el timeline de las redes sociales (Twitter y/o Facebook). Las redes sociales se encargan del registro y conservación de la información hasta un máximo de 90-180 días.
- Cookies sociales: Aquéllas que los proveedores de servicios de redes sociales pueden instalar cuando el usuario selecciona compartir un determinado contenido del sitio web en la red social que utilice. Las condiciones de estos servicios pueden consultarse en la web de cada una.

#### Derechos del Usuario frente al uso de cookies

Autorizada y aceptada la presente política de uso de Cookies El Usuario como titular de sus datos de navegación tendrá los derechos consagrados en la ley 1581 de 2012 y las que posteriormente la modifiquen, adicionen o sustituyan, y en especial los siguientes:

- a) Conocer, actualizar y rectificar el uso de cookies frente a Las Entidades Aval.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a Las Entidades Aval.
- c) Presentar ante Las Entidades Aval las peticiones, quejas o reclamos que considere derivadas del uso de cookies.
- d) Revocar la autorización del uso de cookies a Las Entidades Aval.

#### Gestión de Cookies

La instalación de las cookies se producirá tras obtener el consentimiento de los Usuarios. Se considera que se ha obtenido dicho consentimiento si el Usuario pulsa el botón "Aceptar" en el cuadro de diálogo de aviso del uso de cookies o si permanece navegando en el sitio. Si el Usuario desea revocar el consentimiento prestado deberá eliminar las cookies instaladas y, en su caso, modificar sus preferencias sobre la aceptación de cookies a través de las opciones de su navegador. Para evitar que se instalen en el futuro deberá activar las opciones de Navegación Privada o "Do-Not-Track" previstas en su navegador, es decir, bloquear o desactivar la instalación de cookies.





Para permitir, bloquear o eliminar las cookies instaladas en el equipo o dispositivo mediante la configuración de las opciones del navegador instalado en el mismo, se deben seguir las instrucciones proporcionadas por el propio navegador.

Hay navegadores que permiten configurar reglas específicas para administrar las cookies por sitio web, de forma que pueden inhabilitarse las cookies de todos los sitios salvo de aquellos en los que se confíe.

Por otro lado, si no desea que el código JavaScript de Google Analytics recopile los datos de su visita puede instalar el complemento de inhabilitación para navegadores de Google Analytics. El complemento no evita que la información se envíe al sitio web o, por otras vías, a otros servicios de analítica web.

En caso de bloquear o desactivar el uso de cookies del navegador es posible que algunos servicios o funcionalidades de la página web no estén disponibles. Se deben configurar las preferencias de uso en todos los dispositivos utilizados para navegar en la web.

¿Cómo se utilizan las cookies?

Se utilizan en búsqueda de mejorar la experiencia del Usuario en la Web a partir de acciones como recordar los datos de inicio de sesión, registrar dispositivos de uso frecuente y distinguir preferencias de uso.

Algunas cookies son estrictamente necesarias para el correcto funcionamiento del sitio y por consiguiente serán de utilidad para poder proporcionar todos los servicios, pero hay otras que permitirán conocer preferencias, personalizar servicios, medir y mejorar el rendimiento del sitio, medir la efectividad de la publicidad y de las promociones.

Las cookies que utiliza el Administrador y Las Entidades Aval son anónimas y no proporcionan referencias que permitan deducir datos personales del Usuario. Las únicas cookies no anónimas, es decir, que permiten la identificación del Usuario, son aquellas que el usuario voluntariamente activa, y en consecuencia autoriza su instalación al seleccionar "Aceptar" en el cuadro de diálogo de aviso del uso de cookies o si continúa navegando.

## CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

Los Usuarios se comprometen a mantener la confidencialidad de toda la información revelada por el Administrador y/o Las Entidades Aval en los términos de este documento, excepto en los casos en que la información confidencial: (a) haya sido de conocimiento público; (b) haya sido conocida por el Usuario anteriormente a la comunicación de la información confidencial; (c) haya sido conocida públicamente, sin violación del Usuario, después de la divulgación por el Administrador y/o Las Entidades Aval; (d) haya sido de una u otra forma conocida por el Usuario anteriormente a la comunicación por Las Entidades Aval;





A pesar de la expiración o término de este documento, las obligaciones aquí establecidas, en relación con la información confidencial, se mantendrá, respondiendo la parte infractora conforme a la legislación vigente.

El Usuario autoriza expresamente a que sus registros sean mantenidos en la base de datos del Administrador únicamente para los fines previstos en este documento, así como también autoriza a proporcionar la información del referido registro a las autoridades competentes en caso de que sean solicitados formalmente, todo ello de conformidad con la constitución política colombiana y la demás legislación aplicable. Sin perjuicio de lo anterior, la Entidad Aval deberá dar aviso al Usuario con diez días de anticipación, para que este último tome las medidas de protección que estime necesarias.

#### DECIMA SEGUNDA.- DEFENSOR DEL CONSUMIDOR

Las Entidades Aval ponen a disposición el defensor del consumidor financiero en pro de respetar los derechos de los clientes, donde pueden expresar todas sus inquietudes, denuncias, quejas o reclamos para lo cual debe contactarse directamente con el canal de atención de del Defensor del consumidor según la entidad que corresponda:

Si eres usuario de Banco de Occidente:

<https://www.bancodeoccidente.com.co/wps/portal/banco-de-occidente/bancodeoccidente/footer/otros/defensor-del-consumidor-financiero>

Si eres usuario de Banco Bogotá:

<https://www.bancodebogota.com/wps/portal/banco-de-bogota/bogota/atencion-al-cliente/proteccion-al-consumidor/defensor-del-consumidor>

Si eres usuario de Banco Popular

<https://www.bancopopular.com.co/wps/portal/bancopopular/inicio/informacion-interes/defensor-del-consumidor-financiero/>

Si eres usuario de Banco AV Villas

<https://www.avillas.com.co/productos-en-oficina/acerca-de-avillas/#nuestro-compromiso>

Si eres usuario dale!:

<https://www.dale.com.co/defensor-financiero>

