



Términos y Condiciones Soy Yo

Lee los términos y condiciones de seguridad informática y validación de identidad digital para proteger tu información y asegurar la privacidad en línea.

¡Mantén tus datos seguros hoy mismo!

Ahora podrás identificarte de forma segura usando el reconocimiento facial de nuestro aliado SoyYo y para esto, te pediremos tomar una foto de tu rostro.

Con el fin de crear mi identidad digital y prevenir el fraude por suplantación, autorizo a SoyYo a usar la foto de mi rostro y a tratar mis datos de acuerdo con su Política de privacidad y Términos y condiciones.

Entiendo que esta aprobación no es obligatoria y que podré revocarla cuando yo quiera, pero sin ella no podré continuar con el proceso.

Para más información puedes visitar:

Política de privacidad: <https://www.soyyo.co/politica-tratamiento-informacion/>

Términos y condiciones: <https://www.soyyo.co/terminos-condiciones/>

Términos y Condiciones App Cobre

El presente documento establece los Términos y Condiciones para el uso de la aplicación denominada Cobre desarrollada y operada por PEXTO COLOMBIA S.A.S. (en adelante "**Pexto**"), por lo que lo invitamos a leerlos antes de usar la Aplicación (en adelante referidos como los "Términos y Condiciones").

Al acceder o hacer uso de la Aplicación usted acepta voluntaria, informada y expresamente el contenido de los Términos y Condiciones que más adelante se desarrollan, siendo el uso de la Aplicación una manifestación clara y suficiente de aceptación y compromiso de cumplimiento frente a los mismos.

1. Definiciones

- 1.1. **Aplicación:** hace referencia al software "Cobre" desarrollado y operado por **Pexto** tanto en su versión móvil como en su versión web. Para los efectos pertinentes, la Aplicación corresponde a un software que permite la ejecución de los siguientes servicios:

- Permite a los empleados y/o colaboradores, así como a proveedores y/o contratistas de los Empleadores o Clientes que tienen una relación comercial con **Pexto**, recibir el pago de remuneraciones o prestaciones sociales en una Cuenta de Usuario y gestionar los recursos asociados a dichos pagos de conformidad con los presentes Términos y Condiciones y;
 - Permite que dichos empleados y/o colaboradores y/o contratistas en calidad de consumidores, adquieran Productos ofrecidos por los Establecimientos de Comercio con los cuales **Pexto** tiene convenios comerciales activos.
- 1.2. **Contenido:** hace referencia a toda clase de imágenes, textos, videos, diagramas, dibujos, bases de datos, o información que en general se encuentre alojada o sea accesible a través de la Aplicación.
 - 1.3. **Cuenta de Usuario:** hace referencia a la cuenta que los empleados y/o colaboradores y/o contratistas de los Empleadores o Clientes con los que **Pexto** tienen relación comercial deben crear para hacer uso de la Aplicación y los servicios ejecutados a través de ella.
 - 1.4. **Contraseña de un solo uso (OPT):** contraseña válida para una sola autenticación, que genera la Aplicación para permitir al Usuario la realización de diferentes servicios ofrecidos a través de ella.
 - 1.5. **Empleador o Cliente:** hace referencia a la persona que, en virtud de un vínculo comercial con **Pexto**, permite que sus empleados y/o colaboradores y/o contratistas reciban parte de su remuneración y/o prestaciones sociales a través de la Aplicación.
 - 1.6. **Establecimientos de Comercio:** hace referencia a los establecimientos que en virtud de un convenio comercial activo con **Pexto** ofrecen y venden Productos a los Usuarios a través de la Aplicación.
 - 1.7. **Establecimiento de Retiro:** hace referencia a los establecimientos que en virtud de un convenio comercial activo con **Pexto** permiten el retiro de dinero en efectivo a los Usuarios mediante el uso de la Aplicación.
 - 1.8. **Número de identificación personal (NIP o PIN):** hace referencia a la clave de identificación personal y única asignada a los Usuarios para acceder y hacer uso de la Aplicación.
 - 1.9. **Productos:** hace referencia a todo bien o servicio ofrecido o comercializado por los Establecimientos de Comercio a través de la Aplicación.
 - 1.10. **Portal de contacto:** hace referencia a la plataforma electrónica en la que los Establecimientos de Comercio pueden ofrecer Productos para su

comercialización y a su vez los Usuarios puede contactarlos por ese mismo mecanismo, de conformidad con el artículo 53 de la Ley 1480 de 2011. Para todos los efectos, se entiende que la Aplicación administrada por **Pexto** constituye una Portal de Contacto entre los Usuarios y los Establecimientos de Comercio.

- 1.11. **Red de aliados:** hace referencia al conjunto de Establecimientos de Comercio o Establecimientos de Retiro con los cuales **Pexto** tiene convenios comerciales activos.
- 1.12. **Usuario:** hace referencia a los empleados, colaboradores y/o contratistas de los Empleadores o Clientes, o cualquier persona natural o Jurídica a la que el Cliente indique la dispersión, que hacen uso de la Aplicación para acceder a los servicios ejecutados a través de ella. En los términos del numeral 3º del artículo 5º de la Ley 1480 de 2011, se entiende que los Usuarios ostentan la calidad de consumidores respecto de los Productos que adquieren de manos de los Establecimientos de Comercio a través de la Aplicación.

2. **Aceptación de los Términos y Condiciones**

Al registrarse y acceder a la Aplicación, el Usuario acepta voluntaria, informada y expresamente el contenido total de estos Términos y Condiciones, manifestando que hace uso del aplicativo bajo su entera responsabilidad. En caso de discrepancia total o parcial con los presentes Términos y Condiciones, el Usuario deberá

abstenerse de hacer uso de la Aplicación. Particularmente, al hacer uso de la Aplicación el Usuario declara de manera expresa e inequívoca que:

- 2.1. Es mayor de edad y no tiene ninguna limitación o restricción en cuanto a su capacidad de obrar.
- 2.2. Reconoce y entiende que el uso de la Aplicación requiere de la aceptación total e inequívoca de los presentes Términos y Condiciones.
- 2.3. No desarrolla ninguna actividad ilícita ni se encuentra incluido en listas restrictivas relacionadas con lavado de activos o financiación de terrorismo.

3. **Operación de la Aplicación**

La Aplicación es operada por **Pexto**, siendo esta una sociedad legalmente constituida bajo las leyes colombianas, dedicada al diseño, desarrollo, implementación y ejecución de soluciones tecnológicas inteligentes en Colombia, cuyos datos de identificación y contacto son los siguientes:

Razón social:	PEXTO COLOMBIA S.A.S.
---------------	-----------------------

Número de Identificación Tributaria (NIT)	901.183.029
Dirección de notificación judicial	Calle 32 # 8-11 Edificio Banco Popular Oficina 607 Cartagena de Indias, Bolívar
Teléfono	316 0191463
Correo electrónico	soporte@cobre.co

Para todos los efectos pertinentes **Pexto** es y se anuncia como la persona jurídica encargada de administrar la Aplicación que como Portal de Contacto que permite al Usuario la gestión de recursos asociados a pagos recibidos por parte de los Empleadores o Clientes, y la interacción con Establecimientos de Comercio para la adquisición de Productos.

4. Uso de la Aplicación

El uso de esta Aplicación está permitido exclusivamente para los empleados y/o colaboradores y/o contratistas y/o Clientes y/o proveedores de los Empleadores o Clientes vinculados comercialmente a **Pexto**, a quienes se les haya suministrado un Número de Identificación Personal (NIP/PIN), o que se lleguen a vincular de manera digital, siempre y cuando el Empleador o Cliente los hubiere habilitado previamente.

Usted, como usuario de la Aplicación, podrá realizar a través de ella las siguientes actividades:

4.1. Actividades asociadas a la gestión de recursos pagados a favor del Usuario por el Empleador o Cliente a través de la Aplicación

A través de la Aplicación, el Usuario podrá realizar cualquiera de las siguientes actuaciones en relación con los recursos pagados a su favor por el Empleador o el Cliente:

- Consultar saldos y movimientos.
- Realizar retiros: la transacción de retiro implica la entrega de dinero en efectivo al Usuario. Los retiros podrán realizarse en los Establecimientos de Retiro en convenio o en las redes de retiro de efectivo en convenio directo con **Pexto**. Para cada retiro, la aplicación, después de validar saldo disponible, genera un OTP de 6 dígitos que deberá ser suministrado al Establecimiento de Comercio o al Establecimiento de Retiro de efectivo para completar la transacción. Una vez el código OTP sea ingresado en el sistema punto de venta del Establecimiento de Comercio o Establecimiento de Retiro y validado por el **autorizador Cobre**, se debita de la cuenta del Usuario y se envía mensaje emergente de transacción exitosa.

En los Establecimientos de Retiro que hagan parte de la Red de Aliados de **Pexto**, el Usuario podrá realizar hasta una (1) transacción mensual sin costo alguno. Las demás transacciones generarán costo al Usuario que será informado antes de realizar la transacción respectiva.

4.2. Actividades asociadas a la adquisición de Productos ofrecidos por los Establecimientos de Comercio a través de la Aplicación

A través de la Aplicación, el Usuario también podrá realizar cualquiera de las actuaciones que a continuación se relacionan en relación con los Productos ofrecidos por los Establecimientos de Comercio a través de ella:

- Informarse sobre los Productos ofrecidos por los Establecimientos de Comercio.
- Acceder y consultar los datos de identificación y contacto de los Establecimientos de Comercio, en su calidad, productores o proveedores de los Productos ofrecidos por intermedio de la Aplicación.
- Adquirir Productos ofrecidos por los Establecimientos de Comercio a través de la Aplicación mediante los recursos disponibles en la Cuenta de Usuario: la transacción de compra implica la entrega de Productos al Usuario. Las compras podrán realizarse tanto de manera presencial en la Red de Aliados de **Pexto** como a través del Portal de Contacto que ofrece la Aplicación. Para cada compra, el **autorizador Cobre**, después de validar saldo disponible en la Cuenta de Usuario, generará un OTP de 6 dígitos que deberá ser suministrado al

Establecimiento la compra. Una vez el código OTP sea ingresado en el sistema POS del comercio y validado por el **autorizador Cobre**, se debita de la cuenta del afiliado y se envía mensaje emergente de transacción exitosa. Las transacciones de compra no tienen ningún costo para el Usuario.

Aquellos comercios que habiliten en su secuencia de pagos la anulación de transacciones, podrán utilizar el servicio de anulación disponible en el autorizador Cobre con lo cual la transacción se anulará y el autorizador realizará el crédito al afiliado, y para todos los efectos, la transacción no será cobrada por el comercio, ni pagada por la Caja.

4.3. Obligaciones generales del Usuario respecto al uso de la Aplicación

El acceso a la Aplicación significa que el Usuario acepta de manera voluntaria, informada y expresa que hará uso legal y legítimo del contenido y la información alojada en ella, que tendrá propósitos legales y legítimos al hacer uso de la Aplicación, y que cumplirá a cabalidad tanto los presentes Términos y Condiciones como todas las leyes y regulaciones que resulten aplicables.

En este sentido el Usuario se compromete voluntaria y expresamente a: i) abstenerse de difundir información falsa, dañina, hostil, abusiva, problemática, amenazante, perjudicial o malintencionada, o de cualquier otro tipo de información de la cual no cuente con la respectiva autorización por parte de **Pexto**; ii) abstenerse de ocasionar daños a terceros; iii) abstenerse de usar la Aplicación para finalidades malintencionadas, dañinas, problemáticas y/o perjudiciales; iv) abstenerse de transmitir o emitir material que contenga virus informáticos o cualquier otro código, programa de computador o aplicación destinada a interrumpir, destruir, restringir o perjudicar la funcionalidad de computadores, programas de computador, sistemas de información, redes de telecomunicaciones o infraestructura y servicios de **Pexto** o de terceros; v) abstenerse de violar o incumplir, de manera intencionada o no, cualquier ley aplicable nacional, local, estatal o internacional, incluyendo pero sin limitarse a las normas de privacidad y protección de datos personales; vi) abstenerse de recolectar, guardar y administrar datos personales sobre personas naturales y jurídicas sin la correspondiente autorización y en incumplimiento de las leyes aplicables; vii) ejecutar, planear, formular, estructurar o realizar prácticas o actividades de carácter criminal; viii) abstenerse de infringir los derechos de propiedad intelectual de **Pexto** o de terceros, entre otras conductas lesivas de terceros o de las leyes aplicables; ix) abstenerse de suministrar cualquier información falsa o errada en relación con su identidad, datos personales, datos de contacto, o datos de entrega de Productos; x) informarse respecto de la calidad de los Productos adquiridos, así como de las instrucciones que suministren sus productores o proveedores en relación con uso o consumo adecuados, conservación e instalación; xi) verificar que los productos adquiridos a través de la Aplicación correspondan a los solicitados; xii) cumplir con las normas sobre reciclaje y disposición de los Productos adquiridos; xiii) abstenerse de usar, o de permitir que terceros usen en su nombre, la Aplicación con fines de lavado de activos,

financiación del terrorismo, financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva, corrupción o soborno; y, en general; xiv) obrar de buena fe en el uso de la Aplicación, en sus relaciones con los Establecimientos de Comercio y frente a las autoridades públicas.

Se encuentra PROHIBIDA, en todo caso: i) la modificación, reproducción, decodificación, descryptación, desarme, aplicación de ingeniería de reversa, publicación, transferencia a otras personas, o cualquier otra manera la alteración o divulgación de los contenidos y la información alojada en la Aplicación sin autorización previa explícita y escrita emitida por **Pexto**; ii) el uso de cualquier software que tenga por objeto o como efecto el daño, la interferencia, la afectación de la integridad, o la interceptación de los sistemas que soportan la Aplicación, su funcionamiento o los contenidos alojados en ella.

Cualquier violación de los presentes Términos y Condiciones dará derecho a **Pexto** a investigar las circunstancias asociadas a este, quien podrá, a su libre albedrío y en el marco de la ley, tomar todas las medidas e iniciar todas las acciones legales y extralegales que considere necesarias. Con el fin de obtener la cesación de dichas conductas y la correspondiente indemnización de perjuicios en caso de que haya lugar a ella, **Pexto** podrá terminar unilateralmente el contrato -sin que por ello el

Usuario pueda exigir indemnización de perjuicios alguna-, bloquear al Usuario de la Aplicación y/o realizar las correspondientes denuncias ante las autoridades competentes.

5. Cuenta de Usuario

El Usuario entiende que para el uso de la Aplicación requiere la creación de una Cuenta de Usuario, donde se solicitarán datos como nombre, fecha de nacimiento, teléfono, dirección, dirección de correo electrónico y cédula de ciudadanía. La Cuenta de Usuario solo podrá ser creada por empleados y/o colaboradores y/o contratistas de los Empleadores o Clientes con los que **Pexto** tenga relación comercial y una vez se haya autorizado el tratamiento de datos personales por parte de **Pexto**.

Adicionalmente se obtendrá información del Usuario, que será reportada a **Pexto** por el Empleador o el Cliente, para efectos del cumplimiento de los servicios. Para dicho efecto el Usuario declara haber autorizado previo a la aceptación de estos Términos y Condiciones al Empleador o al Cliente, según aplique a entregar a **Pexto** toda clase de información para el desarrollo de los servicios ofrecidos a través de la Aplicación.

Esta información se usa para la plena identificación de los Usuarios así como con los fines de la aplicación los cuales se encuentran disponibles para el Usuario dentro de la Política de Protección de Datos Personales disponible cobre.co, la cual el Usuario declara conocer y aceptar.

Asimismo, los Usuarios podrán, además de la información obligatoria y facultativa requerida al momento de la creación de la cuenta, suministrar voluntariamente más datos relacionados con su individualización al momento en que cree su propio perfil dentro de la Aplicación.

El uso de las cuentas es personal e intransferible, el incumplimiento de lo anterior, acarreará la suspensión y bloqueo definitivo de la cuenta (incluye correo electrónico y número de identificación personal) dentro de la Aplicación.

En caso de olvido de los datos de validación o de usurpación de éstos, es obligación del usuario informarlo a **Pexto** a través de la opción "olvidó su contraseña". Las cuentas de los usuarios serán administradas por **Pexto** o por la persona que éste designe, teniendo plena facultad para la conservación o no de la cuenta, cuando la información suministrada por los Usuarios no sea veraz, completa o segura; o cuando se presente incumplimiento de sus obligaciones tanto legales como contractuales como Usuarios.

Para poder acceder al servicio, el Usuario deberá disponer de los medios físicos que le permitan recibir o transmitir vía internet la información requerida para el uso de la aplicación. El Usuario adquirirá y mantendrá a su propio costo y gasto todo el equipo



y los medios de comunicación necesarios para utilizar el servicio (celular, Tablet, computador o cualquier otro dispositivo electrónico), de manera que ni el Empleador, ni el Cliente ni **Pexto** serán responsables de la disponibilidad o confiabilidad de dicho equipo o de los medios de comunicación.

El Usuario podrá eliminar su Cuenta de Usuario en cualquier momento, a través de la opción correspondiente disponible a través de la Aplicación.

6. Del Contenido de la Aplicación

Tanto la Aplicación como su Contenido son propiedad de **Pexto**. En cualquier caso, el Usuario manifiesta estar de acuerdo en que él es el único responsable por su propia conducta y por la veracidad de la información suministrada mientras utilice el servicio, siendo responsable por las consecuencias que provengan del suministro intencional de datos incorrectos.

El Usuario está de acuerdo que al usar esta Aplicación no publicará, enviará, distribuirá ni divulgará información de carácter difamatorio, obsceno o ilícito, inclusive información de propiedad exclusiva perteneciente a otras personas o entidades, así como marcas registradas o información protegida por derechos de autor, sin la expresa autorización del propietario de esos derechos.

El uso del aplicativo es personal e intransferible. Se prohíbe suplantar la identidad de otro usuario en el uso de la misma. Usted es responsable por el contenido que los individuos no autorizados produzcan al usar esta aplicación utilizando sus credenciales de acceso bajo su autorización. Esta regla no se aplica a los casos de

violación u otros problemas de seguridad que puedan ser detectados en la aplicación o producidos por ataques cibernéticos.

Los datos recolectados mediante esta Aplicación provienen de los usuarios que voluntariamente proporcionaron la información y que tienen acceso a los dispositivos móviles con especificaciones tecnológicas mínimas.

Como Usuario, usted podrá remitir a **Pexto** todos y cada uno de sus comentarios y/o cualquier otro contenido que requiera, siempre y cuando dicha información no sea ilegal, falsa, dañina, vulgar, obscena, difamatoria, pornográfica, infundada, injuriosa, odiosa o perjudicial, o respecto de la cual usted no cuente con las debidas autorizaciones legales o contractuales, o que contenga algún tipo de virus informático.

El envío de cualquier información significa que, en todo caso, el Usuario confiere a **Pexto** una licencia gratuita de uso para publicar, editar, reproducir, modificar, reorganizar, traducir, adaptar, crear obras derivadas de, transferir a terceros, sublicenciar o de cualquier otra manera divulgar a nivel nacional y/o internacional la información que usted ha enviado, a través de los canales de comunicación o de



cualquier otro medio, previo el cumplimiento de las normas de propiedad intelectual que resulten aplicables.

Dicha información, así como cualquier reporte de información inapropiada que se encuentre en el aplicativo puede ser remitida a la dirección de contacto cobre@cobre.co.

7. No Responsabilidad por Reclamaciones o Daños

Usted como Usuario será el único responsable por los daños que el acceso a la aplicación pueda causar a los sistemas de información y comunicación que utilice para acceder al mismo, incluyendo los daños por virus informático.

Pexto, según lo permita la ley aplicable, no serán responsable en ningún caso, existiendo o no reclamaciones o acciones de cualquier tipo o forma, por cualquier daño, sea éste directo o indirecto, especial, punitivo, ejemplar, emergente, real, eventual o cualquiera otro, que se cause a o sufra el usuario de la aplicación o cualquier tercero, incluyendo pero sin limitarse a daños a la integridad humana, propiedad, pérdida de uso, pérdida comercial, pérdida económica, pérdida de datos o pérdida de ganancias, daño que se cause en virtud de responsabilidad contractual, negligencia, y/o responsabilidad extracontractual, por el acceso y uso de los Contenidos de esta Aplicación o la utilización de la información contenida en la misma.

El acceso a y uso de esta aplicación implica que usted ha aceptado mantener indemne a **Pexto** por o respecto de cualquier reclamo, queja, investigación

administrativa o judicial, acción legal o responsabilidad probada basada en o relativa a la violación de estos términos y condiciones por parte de **Pexto**.

En consecuencia, usted no podrá demandar o instaurar acciones de ningún tipo, ni recobrar ningún tipo de indemnización por daños o perjuicios de ningún tipo de parte de **Pexto** como resultado de cualquier decisión o acción de **Pexto** en la administración, manejo, operación y ejecución de esta Aplicación. Esta indemnidad aplica a cualquier violación por parte de los Usuarios de los Términos y Condiciones concretos.

8. Derecho de retracto

En relación con los Productos adquiridos a través de la Aplicación que sean susceptibles de dicha figura, el usuario podrá ejercer el derecho de retracto contenido en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 acudiendo de manera directa ante el Establecimiento de Comercio con el cual se haya perfeccionado dicha venta, para lo cual **Pexto** suministrará a solicitud del Consumidor toda la información de contacto necesaria para su adecuada identificación.

9. Reversión de pagos

Los Usuarios tendrán derecho a solicitar la reversión de pagos realizados a través de su Cuenta de Usuario para la adquisición de Productos ofrecidos por Establecimientos de Comercio a través de la Aplicación, cuando:

- Sean objeto de fraude
- Corresponda a una operación no solicitada
- El Producto adquirido no sea recibido
- El Producto entregado no corresponda a lo solicitado o
- El Producto entregado sea defectuoso.

Para que proceda la reversión del pago, el Usuario deberá seguir el siguiente procedimiento:

- 9.1. Dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el Usuario tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada o que debió haber recibido el producto o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado, deberá presentar una solicitud de reversión de pago a través del formulario "Reversión de Pagos" el cual corresponde a uno de los módulos interactivos dentro de la Aplicación.
- 9.2. El usuario deberá completar el formulario mencionado, con arreglo a las siguientes directrices:
 - Marcando dentro del formulario la casilla que corresponda a la causal alegada para solicitar la reversión del pago.
 - Describiendo de manera expresa y en la casilla correspondiente las razones que fundamentan su solicitud de reversión del pago.
 - Indicando en la casilla correspondiente el valor por el cual solicita la reversión.
 - Confirmando la identificación de la Cuenta de Usuario a la cual fue cargada la operación frente a la cual solicita la reversión.
 - Manifestando para el caso de bienes, que el bien al cual corresponda la operación estará a disposición del Establecimiento de Comercio para recogerlo en las mismas condiciones y en el mismo lugar en que se recibió.
- 9.3. Una vez recibida la solicitud de reversión del pago, el usuario recibirá una constancia de dicha solicitud al correo electrónico del Usuario registrado en la Aplicación.
- 9.4. Una vez recibida, **Pexto** comunicará al Establecimiento de Comercio la recepción de esta solicitud de reversión de pago para la validación de las causales alegadas por el Usuario.

- 9.5. En el evento en que exista alguna controversia derivada de la reclamación de reversión del pago y siempre que hubiere pronunciamiento de una autoridad jurisdiccional o administrativa en firme determine que la solicitud de reversión del Usuario no era procedente, el Usuario será responsable por todos los costos en que se haya incurrido con ocasión de la reversión, caso en el cual se cargará definitivamente la transacción reclamada a su Cuenta de Usuario haciendo los descuentos correspondientes. En caso de insuficiencia de fondos en la Cuenta de Usuario, el Usuario deberá reembolsar directamente al Establecimiento de Comercio el valor de la transacción, o el monto faltante, y los demás costos asociados al trámite de la solicitud de reversión.
- 9.6. Cuando el Usuario hubiere autorizado pagos periódicos con cargo a su Cuenta de Usuario, podrá, en cualquier momento y sin que medie justificación alguna:
- Comunicar a **Pexto** por escrito y a través del botón de contacto disponible en la interfaz de usuario de la Aplicación denominada “contáctenos”, sobre su voluntad de revocar la autorización de realizar débitos automáticos de su Cuenta de Usuario. En caso de que a pesar de dicha solicitud se generen nuevos pagos con cargo a la Cuenta de Usuario, el Usuario podrá solicitar la reversión de dichos pagos posteriores dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a que tenga conocimiento de la ocurrencia de aquellos, con arreglo al procedimiento definido en las secciones 9.1 a 9.8 de estos Términos y Condiciones.
 - Solicitar la reversión del pago correspondiente a cualquier servicio u obligación de cumplimiento periódico, caso en el cual el término para solicitar lo propio ante Pexto será máximo de un (1) mes después de ocurrido el debido de la Cuenta de Usuario.
- 9.7. El procedimiento de reversión de pagos aquí definido no riñe con la posibilidad de que el Usuario pueda presentar la solicitud de reversión de pago mediante cualquier otro documento que cumpla con los requisitos establecidos en la legislación pertinente.

10. De la propiedad Intelectual

Pexto es titular o licenciataria autorizada de todos los derechos de propiedad intelectual relacionados con la Aplicación y el contenido alojado en ella, incluyendo pero sin limitarse a marcas, signos distintivos, software, códigos fuente y objeto, representaciones gráficas, textos, bases de datos, videos, entre otros derechos exclusivos que no podrán ser explotados en forma alguna sin autorización previa y expresa por parte de **Pexto**.

Particularmente, **Pexto** es titular de los derechos patrimoniales de autor relacionados tanto con la Aplicación como con el contenido producido, presentado, alojado, o puesto a disposición del público a través de ella. La reproducción total o parcial de

cualquiera de dichas obras se encuentra prohibida, así como su transformación, traducción, distribución, comunicación pública incluida la puesta a disposición, transmisión de contenidos, almacenamiento o acceso a través de medios analógicos, digitales o de cualquier otro sistema o tecnología creada, así como cualquier otra forma de explotación llevada a cabo sin autorización previa y escrita de **Pexto**.

El uso de la Aplicación no implica ni podrá ser interpretada como una cesión a favor del Usuario de los derechos patrimoniales de autor o demás derechos de propiedad intelectual relacionados con la Aplicación o su contenido.

11. Legislación Aplicable

Los presentes Términos y Condiciones se regirá en todos sus efectos por su contenido y en su defecto por la ley colombiana.

12. Peticiones, Quejas y Reclamos

Las Peticiones, Quejas o Reclamos (en adelante “PQRs”) relacionadas con la Aplicación podrán ser presentadas a través de los siguientes canales, puestos a disposición por **Pexto** para atención de Usuarios:

- Dirección física: a través de escrito dirigido a **Pexto** a su dirección física ubicada en la Calle 93 #13-35 en la ciudad de Bogotá D.C., en el horario de lunes a viernes de 8__pm__ a 5__pm__.
- Dirección electrónica: a través de escrito dirigido al correo electrónico: soporte@cobre.co , en cualquier día y hora.
- Aplicativo web: a través del botón de contacto disponible en la interfaz de usuario de la Aplicación denominada “contáctenos”, en cualquier día y hora.
- Vía telefónica: de manera verbal al teléfono v, en el horario de lunes a viernes de 8__pm__ a 5__pm__.

Pexto asignará un número de seguimiento a cada PQR recibida e informará al Usuario la adecuada recepción de la misma bien sea a través de un mensaje dirigido a la dirección de correo electrónico o dirección física suministrada al momento de radicar la PQR, o bien mediante la indicación del número de registro de la PQR en caso de recepción telefónica.

El Usuario podrá hacer seguimiento del estado de su PQR de manera telefónica, suministrando para ello el número de radicación que le haya sido asignado al momento de radicarla, a través de la línea telefónica antes mencionada y bajo los horarios allí definidos.

Las PQRs asociadas directamente a la calidad, idoneidad, o seguridad de los Productos adquiridos por los Usuarios a través de la Aplicación deberán ser dirigidas directamente ante el Establecimiento de Comercio con el cual se haya materializado



la venta, para lo cual Pexto suministrará al Usuario los datos de contacto e identificación suficientes. En caso de recibir una PQR asociada a tales circunstancias, **Pexto** redireccionará la misma ante el Establecimiento de Comercio de que se trate, informando para ello al Usuario a través de los medios disponibles.

En todo caso, las PQR relacionadas con el uso de la Aplicación serán resueltas por **Pexto** en un término no mayor a quince (15) días hábiles desde su recepción, sin perjuicio del derecho del Usuario a acudir ante las autoridades competentes en caso de considerar vulnerados sus derechos.

Para efecto de conocer los canales aplicables para Consultas y Reclamos en materia de protección de Datos Personales, puede consultar la POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES a la cual puede acceder cobre.co

13. Modificaciones o Actualizaciones a los Términos y Condiciones

Pexto se reserva el derecho a modificar y actualizar en cualquier momento y de cualquier forma las condiciones de uso de la Aplicación, manifestando que los nuevos términos y condiciones o las nuevas condiciones a que haya lugar serán puesta a disposición de los Usuarios a través de la Aplicación.

Estos Términos y Condiciones fueron actualizados por última vez en fecha 1 de abril de 2022.