

TÉRMINOS Y CONDICIONES LEGALES PARA LA UTILIZACIÓN DEL PRODUCTO SuperGIROS Móvil

Los presentes términos y condiciones regulan el acceso y uso por parte de los usuarios (en adelante “el Usuario” o “los Usuarios”) de la APP SuperGIROS Móvil (en adelante, de SuperGIROS Móvil” o “la APP”) de propiedad de Red Empresarial de Servicios S.A. (en adelante, “SUPERGIROS”), para los cuales se establecen las siguientes reglas:

Con el registro de los datos personales en la APP SuperGIROS Móvil, SUPERGIROS le atribuye la calidad de usuario a la persona que ejecute dicho procedimiento, lo cual implica la aceptación completa y sin reservas de todos los términos y condiciones vigentes al momento en que se produzca el mismo. Por lo anterior, SUPERGIROS podrá, en cualquier momento y sin necesidad de previo aviso, ampliar su portafolio comercial contenido en la APP. Estas modificaciones se entenderán vigentes desde su incorporación en dicha aplicación. En todo caso, cuando se trate de la modificación de tarifas relacionadas con los servicios ofrecidos a través de la APP se le informará con anticipación a los Usuarios de dicha modificación, las cuales se entenderán aceptadas por estos cuando luego de informados procedan a usar dichos servicios.

En este sentido, constituyen términos y condiciones generales de la prestación del servicio los siguientes:

De la Naturaleza del producto.

SuperGIROS Móvil es un producto prepago en virtud del cual el USUARIO adquiere una cuenta por medio de la cual obtiene un saldo en dinero, que puede utilizar en los distintos productos disponibles en la APP o PORTAL WEB SuperGIROS Móvil, tales como: giros postales; pago de servicios públicos, recargas de telefonía celular y cualquier otro servicio prestado por RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS S.A y/o sus COLABORADORES EMPRESARIALES. La adquisición de dicha cuenta SuperGIROS Móvil por parte del Usuario configura una venta en firme del derecho a utilizar el saldo en los servicios ofrecidos en la APP o PORTAL WEB.

Por lo anterior, el Usuario reconoce que el saldo de su cuenta SuperGIROS Móvil no constituye depósito de dinero en cuenta, ni genera ningún tipo de intereses o rentabilidad por su mantenimiento. De la misma forma, reconoce que salvo que exista orden de autoridad competente, RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS S.A no podrá realizar la devolución en efectivo, del valor del dinero pagado por el saldo que tenga en su cuenta SuperGIROS Móvil a petición del USUARIO.

Los dineros o giros a favor del usuario podrán ser abonados a su registro.

Tarifas.

SUPERGIROS queda facultada para establecer y cobrar al cliente o usuario las tarifas que defina por concepto de la utilización de la APP, lo cual se registrará por la normatividad vigente. Se entenderá que una vez la APP informe al USUARIO de la tarifa que se cobrará por el uso de cada de servicio. El USUARIO en todo caso, con la aceptación de los términos y condiciones al momento de realizar la operación pertinente, acepta igualmente, las tarifas que se encuentren vigentes al momento de realizar la operación en la APP.

Propiedad intelectual.

Todos los signos distintivos como: marcas, enseñas, nombres comerciales o cualquier otro reconocido por las normas que rigen los derechos de propiedad industrial, al igual que la propaganda comercial, dibujos, diseños, logotipos, textos y cualquier otra obra sobre la que existan derechos de autor a la luz de la legislación colombiana, que aparecen en el APP son de titularidad de SUPERGIROS, sin embargo, estos podrán ser utilizados por terceros que cuenten con la autorización respectiva. Por lo anterior, Los Usuarios no podrán usar ni, explotar por ningún medio, sin el consentimiento previo y por escrito de SUPERGIROS, cualquier contenido incluido en la APP.

De la misma manera, queda prohibido, la derivación y/o deformación de las obras contenidas en la APP.

Respuesta a Peticiones, Quejas y Reclamos.

SUPERGIROS cuenta con los siguientes canales para atender sus solicitudes: línea nacional 018000 413 767, correo electrónico: callcenter@supergiros.com.co, PBX (2)5190600, y la página web: www.supergiros.com.co

La respuesta a toda PQR se notificará conforme a lo señalado en los artículos 66 y siguientes de la Ley 1437/11 (C.P.A.C.A.). Igualmente, conforme a lo establecido en dicha norma, EL USUARIO podrá solicitar a SUPERGIROS ser notificado por medio de correo electrónico a la dirección que suministre al momento del registro de sus datos en la APP.

Conocimiento del usuario sobre condiciones de disponibilidad del servicio.

Con la aceptación de estos términos y condiciones, el usuario manifiesta y reconoce que RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS Y SU MARCA COMERCIAL SUPERGIROS MÓVIL, no aseguran la disponibilidad y continuidad del funcionamiento de sus servicios, dado que estos dependen del servicio, cobertura, capacidad de datos y/o internet del equipo desde el cual se accede; además de contar con las actualizaciones correspondientes de los sistemas operativos y buen funcionamiento de la cámara para el reconocimiento facial.

Por lo tanto, se recomienda a todos los usuarios, que para minimizar las fallas en el funcionamiento de los servicios, deben como mínimo tener un sistema operativo versión 5.0.0 en Android y 11.0.0 en iOS; conexión a internet desde el dispositivo o acceso a una red WiFi; navegadores web como Opera, Safari, Google Chrome y Explorer actualizados; y una cámara con una resolución mínima de 2MP para el uso del módulo de giros en la versión app o pc.

De acuerdo a lo anterior, las fallas no serán imputables a RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS Y/O SU MARCA COMERCIAL SUPERGIROS MÓVIL, por lo tanto, éstas no asumen ninguna responsabilidad por la imposibilidad que tenga el usuario de utilizar la información o servicios prestados mediante la APP o PORTAL WEB. De la misma manera, no asumen ninguna responsabilidad en caso de daños sufridos en el software o hardware del usuario, derivado del acceso a su usuario o del uso de información o aplicaciones en ella contenidas.

Páginas web vinculadas SuperGIROS Móvil

En caso de que SuperGIROS Móvil contenga vinculaciones a otras páginas web SUPERGIROS no asumirá ninguna responsabilidad ni hará parte de cualquier vínculo contractual que pudiere generar entre los Usuarios y los terceros titulares de dichos sitios. Por lo tanto, no será responsable, por la calidad, garantías o cualquier otra circunstancia que se derive de la celebración de los contratos, en relación con la calidad de los productos o servicios ofrecidos en el sitio al que se hace el vínculo o por las transacciones que llegue a efectuar el Usuario en dichos lugares de la red.

Productos y Servicios Ofrecidos

Los servicios que se podrán adquirir a través de SuperGIROS Móvil tienen como público a todas las personas mayores de catorce (14) años. Para acceder a ellos será necesario que los usuarios confirmen y acepten estos términos y condiciones; igualmente, se expedirá un soporte de la transacción realizada, la cual será remitida al correo electrónico registrado por el usuario. Excepto aquellos productos que por mandato legal están reservados para mayores de edad, caso en el cual, sólo se permitirá transar a los mayores de edad.

Registros e Inscripciones de los Usuarios.

El acceso a la APP está sujeto al registro de los datos del usuario y la aceptación de los términos y condiciones. SUPERGIROS se reserva el derecho de exigir datos adicionales o corroborar de forma no virtual algunos datos que resulten indispensables para prestar los servicios cuando las disposiciones legales así lo exijan.

En todo caso, luego del registro de los datos el Usuario deberá inscribir una contraseña que le dará al mismo el acceso posterior al sistema, la cual deberá seguir los controles de seguridad establecidos por SUPERGIROS a fin de mitigar los riesgos de acceso no autorizado.

Es responsabilidad del Usuario mantener absoluta confidencialidad de su usuario y la clave fija asignada a su Usuario dentro del APP. En este sentido, toda operación que se realice en el APP con el nombre de Usuario y la clave que éste le ha dado a su Usuario se entenderá efectuada por él y exime de toda responsabilidad a SUPERGIROS.

En caso de pérdida o sustracción de la contraseña, el Usuario deberá comunicar inmediatamente a SUPERGIROS de tal situación a fin de que se adopten las medidas que esta tenga contempladas en sus protocolos para solventar la situación.

Toda modificación a los datos de registro del Usuario deberá ser informados a SUPERGIROS, la cual enviará un correo manifestando la conformidad con el cambio o la imposibilidad de hacerlo.

El Usuario no podrá usar su cuenta con fines diferentes a los creados inicialmente; tampoco deberá utilizar el APP para la realización de actividades de intermediación entre usuarios no registrados y SUPERGIROS. De la misma manera, le está prohibido al Usuario, alterar los contenidos del APP o asociarlo a cualquier página web con la que SUPERGIROS no hay celebrado el acuerdo.

Para el caso de los giros postales de pago, se utilizará adicionalmente el reconocimiento por biometría en cualquiera de sus modalidades.

Uso adecuado del Usuario y la contraseña en SuperGIROS Móvil.

Para un uso adecuado de la contraseña, el usuario de SuperGIROS Móvil deberá:

Abstenerse de revelar a terceros su contraseña. En caso de revelación de esta a terceros la operación se entenderá efectuada por el Usuario y éste asumirá las responsabilidades que de dicha acción se deriven.

Cambiar de forma periódica la contraseña.

No acceder a los servicios desde equipos móviles distintos al personal.

Realizar transacciones solamente desde su equipo personal.

Terminar la sesión mediante la opción de salida incluida en la APP al finalizar la transacción.

SUPERGIROS se reserva el derecho de guardar y utilizar como prueba de las operaciones y/o transacciones realizadas, los registros electrónicos que se generan una vez el cliente se registra y habilita su clave.

De la adquisición de productos y servicios.

Luego de crear su Usuario y asignarle una contraseña, el Usuario de SuperGIROS Móvil podrá ingresar dentro de la APP o PORTAL WEB a la sección en la cual podrá hacer uso de su saldo, a través del cual podrá dirigirse a los paneles de cada servicio o producto que pueda adquirir, como los de giros, pagos de servicios públicos, recargas o cualquier otro que se ponga a disposición por parte de RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS.

Una vez se encuentra en la pestaña del respectivo servicio o producto a adquirir, el usuario deberá ingresar el valor de la transacción a realizar, el cual se descontará del monto disponible en la cuenta SuperGIROS Móvil de su titularidad, una vez haya ingresado su clave dinámica para realizar la transacción. El ingreso de la clave dinámica implicará la conformidad del Usuario con el servicio o producto adquirido.

Una vez el Usuario haya dado su conformidad con el producto o servicio adquirido, no podrá reversar la operación.

Responsabilidad del usuario en el manejo de la APP SuperGIROS Móvil.

EL USUARIO será responsable del manejo y administración de su cuenta SuperGIROS Móvil y la contraseña que cree para realizar las distintas operaciones en la APP o PORTAL WEB, por tanto, en caso de que se realice una operación en la APP o WEB con la cuenta SuperGIROS Móvil y la contraseña del usuario se presumirá que fue éste quien la realizó y por lo tanto RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS S.A no asumirá ningún tipo de responsabilidad por los saldos utilizados en las ocasiones en que se presenten este tipo de usos imputables al USUARIO.

De la misma forma, EL USUARIO cuando adquiera productos a través de la APP o WEB se obliga a informarse respecto de la calidad de los productos, así como de las instrucciones que suministre el productor o proveedor en relación con su adecuado uso o consumo, conservación e instalación.

Tratamiento y Protección de Datos personales.

Mediante el uso de la aplicación SuperGiros Móvil, usted como usuario autoriza el tratamiento de sus datos personales y sensibles de manera libre, expresa, inequívoca e informada a Red Empresarial de Servicios S.A para recolectar, almacenar, usar, procesar, compartir y transferir los mismos, los cuales podrán ser utilizados en el momento que la empresa o el colaborador empresarial lo requieran con la finalidad de identificación, enrolamiento y autenticación para realizar las actividades relacionadas con apuestas y juegos de azar, giros de pago, giros de depósito y transferencias postales, así como obtener información relativa al cumplimiento de sus obligaciones, evaluar el riesgo económico o crediticio, la prevención y control de fraudes para conocimiento propio y/o de terceros con los que Red Empresarial de Servicios S.A. haya celebrado convenio. También se utilizará la información para el envío de información con fines comerciales o publicitarios en Colombia o en el exterior. Lo anterior, según lo previsto en la Ley 1581 de 2012 y sus decretos regulatorios vigentes, donde está expresado que usted como titular de sus datos personales y sensibles tiene derecho a: Conocer, actualizar, rectificar, suprimir, revocar la autorización de tratamiento de sus datos personales, solicitar prueba de la autorización otorgada para su tratamiento, consultando el procedimiento contenido en la Política de Protección de Datos Personales el cual se encuentra publicado en la página web: www.supergiros.com.co.

Sanciones en caso de violación de los términos y condiciones.

En caso de incumplimiento de los términos y condiciones establecidos en el documento, SUPERGIROS podrá iniciar las acciones pertinentes contra el Usuarios, quedando facultado para reclamar las indemnizaciones a que haya lugar por el incumplimiento.

Sin perjuicios de las demás responsabilidades el incumplimiento de cualquiera de los términos y condiciones previstos en el presente documento obligará al Usuario al pago de cinco (5) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

Restricción geográfica del uso de la aplicación.

SUPERGIROS MÓVIL advierte a todos sus usuarios que actualmente el uso de la aplicación y transacciones dentro de la misma, se encuentra restringido en los siguientes departamentos:

Guajira:

Albania

Maicao

Uribia

Cauca:

Timbiqui.

SUPERGIROS MÓVIL Y RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS S.A ha adoptado las medidas necesarias para asegurar el correcto funcionamiento de la App. No obstante, SUPERGIROS MÓVIL Y RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS S.A será responsable de falta de disponibilidad de la App en un

momento determinado o el mal funcionamiento de las mismas debido al uso del usuario en los departamentos mencionados anteriormente.

CONDICIONES DEL CONCESIONARIO PRODUCTO CHANCE – APP SUPERGIROS MÓVIL

POR FAVOR, LEA CUIDADOSAMENTE LOS SIGUIENTES TÉRMINOS Y CONDICIONES ANTES DE REALIZAR SUS TRANSACCIONES.

Los presentes términos y condiciones regulan el acceso y uso por parte de los usuarios (en adelante “el Usuario” o “los Usuarios”) de la APP SuperGIROS Móvil (en adelante, SuperGIROS Móvil” o “la APP”) de propiedad de Red Empresarial de Servicios S.A. (en adelante, “SUPERGIROS”), sobre el producto CHANCE cuya prestación del servicio es responsabilidad del COLABORADOR EMPRESARIAL (concesionario de apuestas permanentes en cada una de las jurisdicciones), para lo cual se informa que SUPERGIROS y la APP son la plataforma digital para el acceso a la zona transaccional.

Al usar este servicio, usted acepta los términos y condiciones expresados aquí, En todo caso SUPERGIROS y el Colaborador Empresarial se reserva el derecho de realizar en cualquier momento, cambios al presente documento.

DEFINICIONES

Las definiciones aquí señaladas, son tomadas de la legislación colombiana, en especial, de la ley 643 de 2001, el Decreto Reglamentario 1350 de 2003, La Ley 1393 de 2010, Decreto Único Reglamentario 1068 de 2015, Decreto 176 de 2017, el Acuerdo 325 de 2017 del Consejo Nacional de Juegos de Suerte y Azar y el Código de Comercio Colombiano.

Aplicación móvil o APP: Programa informático diseñado para ser ejecutado en teléfonos inteligentes, tabletas y otros dispositivos electrónicos, que permite al usuario efectuar una tarea concreta de cualquier tipo, facilitando las gestiones o actividades a desarrollar.

Apuesta: Es el valor pagado por el apostador, sin incluir el valor del impuesto sobre las ventas, registrado en el formulario oficial que da derecho a participar en el juego de apuestas permanentes o chance.

Chance: Es una modalidad de juego de suerte y azar en la cual el jugador, en formulario, indica el valor de su apuesta y escoge un número de no más de cuatro (4) cifras, de manera que, si su número coincide, según las reglas predeterminadas, con el resultado del premio mayor de la lotería o juego autorizado para el efecto, gana un premio en dinero, de acuerdo con un plan de premios predefinido y autorizado por el Gobierno Nacional mediante decreto reglamentario.

Monto de la Apuesta: El valor mínimo de la apuesta será el signado por cada uno de los colaboradores como responsables del producto.

Formulario: Documento que genera el concesionario autorizado a través de la aplicación Móvil y se remite al correo electrónico registrado previamente, el cual deberá conservar y en caso de resultar ganador, presentarlo impreso en las instalaciones físicas designadas por el concesionario o comercializador autorizado.

NATURALEZA DEL PRODUCTO

El producto Chance ofertado en la APP SUPERGIROS MÓVIL, es un producto en virtud del cual el usuario escoge un número de no más de cuatro (4) cifras, de manera que, si su número coincide, según las reglas predeterminadas, con el resultado del premio mayor de la lotería o juego autorizado para el efecto, gana un premio en dinero, de acuerdo con un plan de premios predefinido y autorizado por el Gobierno Nacional mediante los decretos reglamentarios y lo estipulado en la página web del colaborador correspondiente.

La apuesta la realiza el usuario a través de la APP SUPERGIROS MÓVIL, sin embargo el responsable para todos los efectos de la apuesta es el COLABORADOR EMPRESARIAL (concesionario de apuestas permanentes en cada una de las jurisdicciones).

El premio será únicamente pagado al usuario registrado en la aplicación SUPERGIROS MÓVIL.

CONDICIONES DE USO

Para acceder a la zona de juegos el usuario deberá registrarse en la APP, aceptar los términos y condiciones de uso y de tratamiento de datos.

El acceso a la zona transaccional de CHANCE, será exclusivo para mayores de 18 años, en caso de no contar con la mayoría de edad, se restringirá su uso.

Para realizar transacciones de CHANCE a través de la APP, el sistema solicitará la activación de los servicios de ubicación o geolocalización del dispositivo móvil, de no activarse el servicio de ubicación, la aplicación no dará acceso a la zona transaccional del portafolio de servicios del juego.

Una vez realizada la apuesta en la zona transaccional y generado el débito al saldo de su cuenta SuperGIROS Móvil, no se podrá efectuar la anulación de la apuesta ni el reintegro del dinero.

SUPERGIROS no será responsable en aquellos casos que el usuario de manera fraudulenta incluya información personal o geográfica para el uso de este servicio, caso en el cual SUPERGIROS se reserva la facultad de invalidar la transacción y remitir evidencias del ilícito a la autoridad competente.

COBRO DE PREMIOS Y CADUCIDAD

El trámite para el cobro de premios se debe realizar directamente ante el concesionario o comercializador autorizado de acuerdo a su jurisdicción, SUPERGIROS no realiza pago de premios.

El usuario debe presentar en el punto de atención del COLABORADOR EMPRESARIAL (concesionario de apuestas permanentes en cada una de las jurisdicciones), una copia impresa del formulario premiado y su documento de identificación, el cual debe coincidir

con el documento registrado en la aplicación. En este caso no se exige que el formulario esté impreso en papelería oficial. La impresión del formulario que presente el ganador, debe ser legible y de buena calidad.

El número de documento de la persona que se acerca a realizar el cobro del premio, debe coincidir con el número de identificación del usuario registrado en la APP, si no hay coincidencia, el sistema no habilitará el pago. Los premios de apuestas por internet sólo serán pagados al cliente que realizó la apuesta.

El ganador debe diligenciar en el formulario impreso sus datos personales: Nombre completo, documento de identidad, teléfono de contacto, correo electrónico, firma y huella.

El ganador debe anexar y diligenciar toda la documentación requerida por el concesionario o comercializador autorizado, de acuerdo con el valor del premio.

Cuando el ganador solicite que el pago se haga en una cuenta bancaria, deberá cumplir con los requisitos exigidos por el concesionario de apuestas permanentes de cada jurisdicción.

Cuando el ganador solicite que el pago se haga mediante giro postal, deberá cumplir los requisitos exigidos por el concesionario de apuestas permanentes de cada jurisdicción, autorizando los costos del pago del giro. En todo caso el beneficiario debe ser el mismo usuario que cobra el premio.

En todo caso, el ganador debe presentarse en un punto de atención del concesionario o comercializador autorizado de acuerdo a su jurisdicción y solicitar la forma de pago que desee, cumpliendo los requisitos exigidos por este, los cuales podrán ser consultados en su página web o a través de sus canales de atención.

Los premios de apuestas permanentes (CHANCE) generados por apuestas realizadas a través de la APP, estarán sujetos a los descuentos de ley a que haya lugar.

El termino de prescripción y caducidad del formulario de apuesta enviado al correo electrónico del usuario para su cobro, será de un año contado a partir de la fecha de realización del sorteo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley 1393 de 2010.

RESPUESTA A PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Cualquier petición, queja o reclamo se podrá realizar a través de los siguientes canales: línea nacional 018000 413 767, correo electrónico: callcenter@supergiros.com.co, PBX (2)5190600, y la página web: www.supergiros.com.co

La respuesta a toda Petición, Queja y Reclamos (PQR) se notificará conforme a lo señalado en los artículos 66 y siguientes de la Ley 1437/11 (C.P.A.C.A.). Igualmente, conforme a lo establecido en dicha norma, EL USUARIO podrá solicitar ser notificado por medio de correo electrónico a la dirección que suministre al momento del registro de sus datos en la APP.