



**TÉRMINOS Y CONDICIONES
USO DE LA PLATAFORMA QUIPU
Versión 3.0 Agosto 3 2023**

1. INFORMACIÓN GENERAL

QUIPU es una plataforma de base tecnológica que permite el acceso a capital de trabajo a personas naturales y jurídicas. Otorgamos financiación a micro negocios y personas naturales con una actividad productiva mediante créditos digitales y financiación directa de compra de insumos, ingredientes, materiales o maquinaria en una red de proveedores aliados a través del programa “Compra Ahora, Paga Después”. Lo cual implica que no captamos dinero del público, dado que contamos con inversionistas propios.

QUIPU es una plataforma virtual operada y administrada por **QUIPU CORPORATION S.A.S**, sociedad legalmente constituida de conformidad con la legislación comercial Colombiana, con domicilio principal en la ciudad de Bogotá DC e identificada con Nit 901345224 - 2 (En Adelante **QUIPU**)

QUIPU al no ser una entidad bancaria, ni financiera, es una plataforma que no está sometida a inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera.

DEFINICIONES

- 1.1. **Capital de trabajo:** Se trata del dinero o recursos en especie que se utilizan para el funcionamiento de un negocio o unidad productiva ya sea para la adquisición de insumos, materiales, ingredientes, maquinaria.
- 1.2. **Cupo de crédito:** Se trata del monto máximo a financiar que será determinado por **QUIPU** con base en el perfil de riesgo de los Usuarios el cual podrá ser modificado de acuerdo al comportamiento de pago.
- 1.3. **BNPL:** Es la sigla del producto de crédito “Buy Now, Pay Later” que en español se traduce “Compra Ahora, Paga Después”, La cual es una modalidad de financiamiento que habilita el cupo para la compra de insumos en una red de proveedores aliados de **QUIPU**.
- 1.4. **Aplicación o APP:** Se trata de las aplicaciones en dispositivos móviles que **QUIPU** ha desarrollado y puesto a disposición de los Usuarios y potenciales Usuarios para el uso de la Plataforma. Es accesible desde dispositivos móviles.
- 1.5. **Landing pages.** Se trata de las páginas web dispuestas por **QUIPU** para poder acceder al crédito mediante un formulario web. Es accesible desde dispositivos móviles y computadores.
- 1.6. **BOT de WhatsApp.** Se trata de los canales de comunicación dispuestos por **QUIPU** a través de la aplicación móvil WhatsApp y que es y/o podrá ser



operado por terceros. A través de este canal se podrá iniciar el proceso de solicitud del crédito y se recibirán PQRS.

- 1.7. **KYC.** Es el proceso de conocimiento del cliente mediante el cual **QUIPU** verificará la identidad de la persona solicitante de crédito, sus antecedentes, reportes en listas restrictivas, huella digital, ubicación, entre otros datos. Este proceso podrá ser llevado a cabo por terceros integrados a la plataforma de **QUIPU**.
- 1.8. **Usuario.** Se trata de la persona natural o jurídica, que ha solicitado el acceso y registro a la Plataforma o App **QUIPU** para a través de ella gestionar el proceso de solicitud de crédito, pagar sus obligaciones y acceder a beneficios y materiales de capacitación.
- 1.9. **Marketplace.** Se trata de una funcionalidad dentro de la plataforma app Quipu donde los usuarios pueden crear su perfil de negocio y ofrecer sus productos a otros usuarios.
- 1.10. **Productos.** Se trata de los bienes muebles o mercancías que el Usuario ha ofertado a través de la Plataforma para ser ofrecidos en el Marketplace.
- 1.11. **Servicio.** Se trata de los Servicios que los Usuarios han ofertado a través de la Plataforma para ser ofrecidos en el Marketplace.
- 1.12. **Denuncias:** Se establecerán mecanismos para que usuarios puedan reportar usuarios, negocios, productos o mensajes enviados por usuarios que violen los términos y condiciones o que impliquen agresión verbal, amenazas o acoso de cualquier tipo. QUIPU revisará el reporte y podrá, cuando corresponda, eliminar cualquier contenido de este tipo y suspender o bloquear unilateralmente los usuarios involucrados.

2. **DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE SOLICITUD DE CRÉDITO**

Los Usuarios podrán solicitar su crédito de capital de trabajo **QUIPU** mediante los siguientes canales:

- BOTs de Whatsapp operados por **QUIPU** o a través de servicios de terceros
- Landing pages habilitadas por **QUIPU**
- App **QUIPU**
- Plataformas web o apps móviles de terceros con quien **QUIPU** haya celebrado acuerdos comerciales.
- Presencial

A través de los canales mencionados anteriormente, los solicitantes suministrarán información de sus negocios y realizarán un proceso de validación de identidad y conocimiento del cliente (KYC) usando un servicio propio de **QUIPU** o proporcionado por terceros. No se analizarán solicitudes de crédito que no hayan completado exitosamente un flujo de verificación de identidad.

Con base a la información proporcionada, **QUIPU** evaluará el riesgo y determinará si el Usuario es sujeto de crédito para asignarle o un cupo, o por el contrario, rechazar



su solicitud de crédito, cuya respuesta se dará en un plazo máximo de 5 días hábiles. **QUIPU** se reserva el derecho de rechazar solicitudes de crédito de manera unilateral.

Con la aprobación del cupo, **QUIPU** procederá a formalizar el proceso de crédito mediante la celebración de un contrato de mutuo, que incluirá un pagaré y carta de instrucciones y que podrá contar con una fianza ofrecida por **QUIPU** cuyo valor se incluye en el monto a financiar. El proceso se podrá formalizar mediante firmas electrónicas de conformidad con lo dispuesto en la Ley 527 de 1999 y el Decreto 2364 de 2012, o llevando la documentación que indique el contrato de crédito a nuestra oficina ubicada en la Carrera 13 # 93 - 68 oficina 201.

El proceso de desembolso se hará de conformidad con lo establecido en el Contrato Marco De Cupo Y Operaciones De Crédito Rotativo suscrito entre **QUIPU** y el Usuario y solo se hará a través de transferencias electrónicas a cuentas bancarias, cuentas de depósito electrónico, billeteras digitales o cuentas de depósito de bajo monto que estén a nombre del Usuario de crédito.

Una vez el Usuario haya formalizado su operación de crédito, tendrá habilitado el acceso a la plataforma app **QUIPU** donde podrá realizar seguimiento a su solicitud, procesar pagos de sus obligaciones y hacer uso de las funcionalidades de la app.

3. CONDICIONES GENERALES

3.1. Aceptación de Términos y Condiciones y Modificaciones.

Los presentes Términos y Condiciones regularán la relación jurídica que existe entre **QUIPU** y sus Usuarios. Especialmente se regulará el rol que juega **QUIPU** como plataforma de acceso a capital de trabajo.

El Usuario manifiesta que cuenta con plena capacidad legal para la celebración de contratos civiles y mercantiles, y especialmente para aceptar los presentes Términos y Condiciones. En caso que el Usuario fuere una persona jurídica, manifiesta especialmente que cuenta con todas las autorizaciones y facultades para aceptar las mismas, y que actúa en calidad de representante legal de la misma.

QUIPU podrá autónomamente y en cualquier momento modificar temas de procedimientos, formalidades o cambios sustanciales de los presentes Términos y Condiciones de uso de La Plataforma. Dichos cambios serán puestos a disposición de los Usuarios a través de ventanas emergentes en la Plataforma o en el Sitio Web y a partir de dicha publicación serán oponibles para los Usuarios y regularán la relación comercial entre **QUIPU** y sus Usuarios.

Los avisos, reglamentos, circulares o instrucciones de cualquier naturaleza expedidas por **QUIPU**, publicadas en el Sitio Web o comunicados a través de la Plataforma serán considerados como parte integral de estos Términos y Condiciones y prevalecerán sobre cualquier otra disposición relacionada aun cuando ésta le sea contraria.



3.2. Gratuidad en el uso de la plataforma

El acceso, registro y uso de la plataforma **QUIPU** y de sus canales autorizados es gratuito. Sin embargo podrán desarrollarse funcionalidades que requieran de una suscripción o un pago para poder acceder. **QUIPU** comunicará el lanzamiento de funcionalidades pagas, siempre dejando funcional la versión gratuita para todos los Usuarios.

3.3. Ley Aplicable y Jurisdicción.

Los presentes Términos y Condiciones se regirán por la Ley Comercial Colombiana y cualquier diferencia o disputa que exista entre los Usuarios y **QUIPU** se resolverá de conformidad dicha normativa en la jurisdicción ordinaria colombiana.

3.4. Mensajes de Datos.

Los presentes Términos y Condiciones regulan la relación comercial que existe entre **QUIPU** y sus Usuarios, y en virtud de lo establecido en la Ley 527 de 1999, todas las tratativas y comunicaciones que se realicen entre **QUIPU** y sus Usuarios, y entre los Usuarios, serán considerados como Mensajes de Datos y por lo tanto tendrán plenos efectos jurídicos y las obligarán entre sí.

3.5. Indemnidad.

El Usuario se compromete a mantener indemne a **QUIPU**, y/o sus clientes, sus directivos, aliados, filiales y matrices, accionistas y/o empleados por cualquier daño o perjuicio que se le pueda causar, como consecuencia de una reclamación, solicitud de conciliación, queja, demanda, acción de grupo, investigación administrativa o cualquier otra acción iniciada en contra de **QUIPU** con ocasión del uso que el Usuario realice de la Plataforma y las Transacciones que realice en la Plataforma, ante cualquier jurisdicción. Adicionalmente, el Usuario acepta desde ya que se le llame en garantía en cualquier proceso que se inicie en contra de, o en el que se vincule a **QUIPU** y que esté relacionado con el uso que el Usuario realice de la Plataforma y las Transacciones que realice en la Plataforma. La presente indemnidad tendrá una duración igual a toda la relación comercial entre el Usuario y **QUIPU** y **CINCO (5)** años más, contados a partir de la terminación efectiva de la relación comercial entre el Usuario y **QUIPU**.

4. Propiedad Intelectual.

Los derechos de autor sobre los mensajes, diseños, códigos fuente, códigos objeto, animaciones, gráficos, archivos de sonido y/o imagen, fotografías, grabaciones, y software que se encuentren publicados como por parte de **QUIPU** son de propiedad de **QUIPU** o del creador original de los mismos de quien **QUIPU** ha recibido autorización para su uso, y están plenamente protegidos por las normas nacionales e internacionales de derechos de autor y propiedad intelectual. En consecuencia, salvo lo expresamente señalado en los Términos, el Usuario deberá abstenerse de copiar, divulgar o reproducir



de cualquier forma y por cualquier medio dichos contenidos y, en general, cualquier clase de material accesible a través del Sitio Web o la App, salvo aquellos casos en que **QUIPU** haya autorizado expresamente su copia o reproducción.

El Usuario garantiza a **QUIPU** que el contenido escrito, gráfico y marcario de los Productos y Servicios que publique en el marketplace, son de su propiedad o tienen autorización expresa para ello. El Usuario mantendrá indemne a **QUIPU** frente a cualquier reclamación de un tercero por posibles violaciones a los derechos de propiedad intelectual de los Productos o Servicios ofrecidos en el marketplace, y obrará de conformidad con lo establecido en los presentes Términos y Condiciones.

5. QUIPUMARKET:

5.1 Limitación de Responsabilidad.

El Usuario entiende y acepta que **QUIPU** dentro del marketplace no tendrá la calidad de vendedor, ni fabricante, ni prestador de servicios de los Productos y Servicios que los Usuarios ofrecen a través de la Plataforma. Su labor es de simple facilitador para el intercambio de Productos y Servicios y por lo tanto el Usuario exonera de cualquier tipo de responsabilidad y perjuicio (daño emergente, lucro cesante, daños directos e indirectos) respecto de todo lo que tenga que ver con la calidad, cantidad y cumplimiento de los Productos y Servicios que sean objeto de Transacciones a través de la Plataforma.

De igual forma, **QUIPU** tampoco garantizará la calidad y entrega de los bienes, servicios y/o productos que sean suministrados por sus aliados vinculados a través del Programa '*Buy Now Pay Later*'. Su labor únicamente se limitará a prestar la modalidad de financiación para la adquisición de los mismos. En consecuencia, el Usuario acepta exonerar de todo tipo de responsabilidad y perjuicio a **QUIPU**, que provenga de los bienes, servicios y/o productos mencionados.

5.2 Derecho de Retracto.

Teniendo en cuenta que **QUIPU** no realiza la comercialización de los Productos o Servicios que se realizan a través de la funcionalidad Marketplace de su plataforma, ni suministra los bienes, productos y/o servicios ofrecidos por la red de aliados del programa '*Buy Now, Pay Later*', no será objeto del derecho de retracto establecido en la Ley 1480 de 2011. Cualquier reclamación que se realice producto de una Transacción realizada a través del marketplace se deberá realizar directamente al Usuario que ofreció e intercambió su Producto dentro de la Plataforma, o directamente al aliado que suministró el bien, producto y/o servicio a través del programa '*Buy Now, Pay Later*'.

5.3 Garantías de Productos.



El Usuario entiende y acepta que **QUIPU** no operará en ningún caso como vendedor o prestador de los servicios que se ofrecen e intercambian a través de la funcionalidad Marketplace de la plataforma, ni de los bienes, productos y/o servicios suministrados por los aliados del programa '*Buy Now Pay Later*' por lo tanto cualquier reclamación, queja o solicitud se realizará directamente al Usuario que hubiera intercambiado el Producto o Servicio cuya transacción se realizó por la Plataforma, o directamente al aliado que hubiere suministrado el bien, producto y/o servicio a través del programa '*Buy Now, Pay Later*'.

Cualquier reclamación o reclamo que llegue a **QUIPU** y que no corresponda a los servicios propios de la App, será trasladada dentro de los dos (2) días hábiles siguientes al Usuario que hubiera realizado la transacción del Producto o Servicio que se prestó o intercambió, o al aliado que suministró el bien, producto y/o servicio.

6. Tratamiento Datos Personales.

De conformidad con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y en los decretos reglamentarios de la misma, la aceptación de los presente Términos y Condiciones implica de manera expresa la aceptación y conocimiento de la **POLÍTICA DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES** que se encuentra publicada en el link <https://bit.ly/DatosQuipu> , la cual se se considera que ha sido previamente informada para el acceso, archivo, y uso de la información del Usuario otorgada a través de la Plataforma, incluyendo pero sin limitarse a su información personal y datos sensibles. Los canales para reclamaciones y la finalidad del tratamiento de los datos personales del Usuario serán las determinadas en dicha política que declara el Usuario conocer y aceptar.

7. SARLAFT

El Usuario declara bajo la gravedad del juramento que sus ingresos y demás activos provienen de dentro de una de las dos categorías de lavado de activos (conversión o movimiento) y que en consecuencia, se obliga a responder ante **QUIPU** por todos los perjuicios que se llegaren a causar a ella o a terceras personas vinculadas con la misma. Para todos los efectos el "lavado de dinero" es el conjunto de procedimientos usados para cambiar la naturaleza de los activos obtenidos ilegalmente, a fin de que aparente haber sido obtenido de fuentes legítimas. Estos procedimientos incluyen disimular la procedencia y propiedad verdadera de los fondos.

Además, acepta que cualquier contrato, acuerdo, o negocio celebrado con **QUIPU** podrá ser terminado por esta última de forma unilateral sin lugar a indemnizaciones o reparaciones en caso de que quien suscribe o acepta las presentes cláusulas, así como la entidad que representa, sus socios, accionistas, directores, administradores, empleados, aliados, agentes o el Usuario, sean incluidos en listas internacionales vinculantes para Colombia de conformidad con el derecho internacional (como las listas de las Naciones Unidas), en las listas de la Oficina de Control de Activos Extranjeros del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos, sean involucrados en procesos administrativos o judiciales por conductas asociadas al lavado de activos y la financiación del terrorismo, o en hechos que generen impacto reputacional negativo en relación a estos riesgos.



De igual manera será causal de terminación unilateral del vínculo por parte de **QUIPU**, así como de reparación e indemnización a favor de **QUIPU** por los perjuicios que se llegaren a causar, la comercialización a través de **QUIPU** de mercancía de contrabando. En consecuencia, responderá por todo daño y perjuicio que alguna de las anteriores circunstancias o la falsedad en estas declaraciones le sea generado a **QUIPU**.

QUIPU podrá en cualquier momento, solicitar al Usuario cualquier documento que considere necesario para soportar o justificar el cumplimiento de sus obligaciones y cruzar en cualquier momento la información que posee en sus bases de datos del Vendedor con las listas públicas internacionales y locales sobre personas investigadas por Lavado de Activos y Extinción de Dominio.

El Usuario declara que, bajo ninguna circunstancia permitirá, ejecutará o consentirá actos de corrupción y soborno ni en ámbitos privados ni públicos, obligándose a reparar e indemnizar a **QUIPU** por cualquier daño o perjuicio generado en el evento en que el Usuario se vea involucrados en procesos penales, disciplinarios o administrativos, o en hechos que generen impacto reputacional negativo, por conductas que atenten contra la administración pública, así como por ofrecimientos o pagos de sobornos, o de cualquier otra forma de pagos ilegales o favores a cualquier empleado privado, público, estatal o gubernamental de cualquier nación.

8. Exclusión Relación Laboral.

El presente hace referencia a los Términos y Condiciones para el acceso a las plataformas de **QUIPU**, por lo que excluye toda relación laboral, relación alguna de mandato, de dependencia o de representación, de tal forma que el Usuario, no estará sujeto a factores de subordinación respecto de **QUIPU**. Tanto **QUIPU** como el Usuario tendrán plena autonomía administrativa, técnica y jurídica sobre sus recursos humanos y materiales. Todo el personal que de manera directa o indirecta dependa de **QUIPU** como el Usuario, no tienen ni tendrán relación laboral alguna entre ellos. La labor de **QUIPU** como plataforma de acceso a capital de trabajo y sus funcionalidades de la app y la aceptación a sus reglamentos no implicará en ningún caso factores de subordinación alguno con el Usuario.

9. Divisibilidad

Si cualquier término o disposición contenido en los presentes Términos y Condiciones de Uso o su aplicación a una persona o circunstancia fuere declarada inválida o inexigible, el resto del mismo, o la aplicación del mismo a cualquier persona o circunstancia, fuera de aquellas respecto de los cuales es tenido como inválido, no se verá afectado con ello y será válido y exigible en la medida más amplia permitida por la Ley.

10. Notificaciones

Para todos los efectos las notificaciones que se produzcan en virtud de los presentes Términos y Condiciones se realizarán a las direcciones electrónicas y físicas que hubiere reportado el Usuario dentro de la plataforma, las cuales se entienden que son reales y fidedignas.



11. USO DE LA PLATAFORMA

11.1. Registro.

El Registro de Usuarios a la Plataforma estará siempre sujeta a los presentes Términos y Condiciones. **QUIPU** se reserva el derecho de registro, uso y exclusión de Usuarios que considere no aptos para la Plataforma.

QUIPU podrá adelantar un pre-registro para Usuarios que inician su proceso de solicitud de crédito a través de canales distintos a la app Quipu. El usuario deberá completar el proceso de registro una vez sea notificado.

El Registro a la Plataforma se podrá realizar a través de las Aplicaciones móviles o el Sitio Web que sea dispuesto por parte de **QUIPU** a sus Usuarios.

11.2. Veracidad de la Información y Verificación.

El Usuario garantiza a **QUIPU**, otros Usuarios y todos los terceros que la información que sea registrada en la Plataforma es real, veraz y fidedigna. **QUIPU** podrá corroborar a través de cualquier medio la veracidad de la información suministrada por el Usuario. A través de los presentes Términos y Condiciones, el Usuario autoriza de manera irrevocable a **QUIPU** para realizar directamente o a través de terceros los procesos de verificación de la información reportada dentro de la Plataforma. Cualquier indicio de incumplimiento sobre la veracidad y exactitud de la información reportada será causal de exclusión de la Plataforma.

11.3. Obligaciones Del Usuario.

Con la aceptación de los presentes términos El Usuario se obliga a:

- 11.3.1. Suministrar información veraz y fidedigna al momento de crear su Cuenta de Usuario
- 11.3.2. Hacer uso de la cuenta de manera personal, única e intransferible. Se compromete a no divulgar los datos de autenticación y validación dentro de la Plataforma.
- 11.3.3. Informar inmediatamente al Operador en caso de olvido o usurpación de los datos de autenticación y validación dentro de la Plataforma.
- 11.3.4. Abstenerse de utilizar la Plataforma para realizar actos contrarios a la moral, la Ley, el orden público y buenas costumbres en contra de **QUIPU**, los Usuarios o de terceros.
- 11.3.5. Abstenerse de ofrecer a través de la Plataforma productos objeto de contrabando.
- 11.3.6. Abstenerse de prestar a través de la Plataforma cualquier Servicio que pueda considerarse como ilícito, ilegal o en contra del orden público.
- 11.3.7. Abstenerse de realizar conductas atentatorias del funcionamiento de La Plataforma.



- 11.3.8. Abstenerse de solicitar el acceso a Capital de Trabajo para fines distintos a la financiación de micro negocios o de la compra de insumos, ingredientes, materiales o maquinaria para el negocio.
- 11.3.9. Abstenerse de suplantar la identidad de otros Usuarios.
- 11.3.10. Abstenerse de descifrar, descompilar o desensamblar cualquier elemento de La Plataforma o de cualquiera de sus partes
- 11.3.11. Hacer un uso adecuado de la Propiedad Intelectual de **QUIPU** y no hacer uso dentro de la Plataforma de marcas, licencias, lemas, etc, de terceros sin tener la autorización expresa para ello.
- 11.3.12. Conocer y Mantenerse actualizado sobre los Reglamentos de la Plataforma que sean expedidos por **QUIPU**.

11.4. Disponibilidad del Sitio.

QUIPU administra directamente o por medio de terceras personas la Plataforma, toda la información que se comunica allí corresponde a información que ha sido actualizada por los Usuarios. **QUIPU** en ningún caso responderá por daños directos o indirectos que sufra el Usuario o cualquier tercero por la utilización o incapacidad de utilización de La Plataforma.

La plataforma se encuentra disponible las 24 horas del día para su acceso y consulta. **QUIPU** realiza los mejores esfuerzos para mantener en operación La Plataforma, pero en ningún caso garantiza disponibilidad y continuidad permanente de La Plataforma.

QUIPU se reserva el derecho de cancelar las cuentas de Usuarios y/o de prohibir el acceso a La Plataforma a los Usuarios que realicen conductas violatorias de los presentes Términos y Condiciones o que incumplan las obligaciones contraídas y los reglamentos de **QUIPU**.

El Usuario acepta que **QUIPU** no será responsable por cualquier daño, perjuicio o pérdida al Usuario causados por fallas en el sistema, en el servidor, en Internet, la Plataforma o en el Sitio Web. **QUIPU** tampoco será responsable por cualquier virus que pudiera infectar el equipo del Usuario como consecuencia del acceso, uso de la Plataforma a raíz de cualquier transferencia de datos, archivos, imágenes, textos, o audio contenidos en el mismo. Los Usuarios NO podrán imputar responsabilidad alguna ni exigir pago por lucro cesante o daño emergente alguno, en virtud de perjuicios resultantes de dificultades técnicas o fallas en los sistemas, Internet o en el Sitio. La Plataforma puede eventualmente no estar disponible debido a dificultades técnicas o fallas de Internet, o por cualquier otra circunstancia ajena o propia a **QUIPU**; en tales casos se procurará restablecerlo con la mayor celeridad posible sin que por ello pueda imputarse algún tipo de responsabilidad.

11.5. Contenidos.

Por medio de la Plataforma se podrá solicitar acceso a los créditos de Capital de Trabajo ofrecidos por QUIPU, así como el pago de las obligaciones derivadas del mismo.



Así mismo, el Usuario a través de La Plataforma de **QUIPU** podrá poner a disposición del resto de Usuarios Productos y Servicios. **QUIPU** no será responsable del contenido, veracidad y calidad de los Productos o Servicios. El Usuario será el único responsable de que los Productos o Servicios ofrecidos a través de la Plataforma cumplan con los estándares legales de calidad de los mismos y la cantidad de los Productos, así como con el cumplimiento en cuanto a las condiciones de modo, tiempo y lugar en que los Servicios se ejecutarán.

Adicionalmente, el Usuario podrá solicitar, mediante el mecanismo “*Buy Now, Pay Later*” los bienes, productos y/o servicios ofrecidos por la red de aliados de la Plataforma. La calidad y veracidad de estos bienes, productos y/o servicios, dependerán exclusivamente del proveedor.

12. Procedimiento para reclamaciones.

En caso de presentarse una Reclamación o Queja respecto a los servicios que presta **QUIPU** en cualquiera de sus operaciones de crédito y capital de trabajo , como facilitador de las transacciones en el marketplace, o en la financiación para la compra de insumos de la red de aliados ‘*Buy Now Pay Later*’ , deberá ser remitida junto con la documentación que soporte los hechos de la misma al correo electrónico contact@quipumarket.com. Dentro de los 10 días hábiles siguientes, **QUIPU** resolverá la solicitud presentada siempre y cuando ésta le competa a **QUIPU**.

Si se trata de una reclamación o queja sobre un Producto o Servicio de un Usuario, **QUIPU** al ser un facilitador, trasladará dicha Reclamación al Usuario que sea propietario del Negocio sobre el cual se presenta la Reclamación, para que en su calidad de vendedor o prestador de los servicios se pronuncie sobre el mismo. No obstante, **QUIPU** no se hace responsable, ni se compromete a que el Usuario al que se presente la Reclamación otorgue un tiempo de respuesta específico.

Si se trata de una reclamación o queja sobre un bien, producto y/o servicio adquirido a uno de los aliados del programa ‘*Buy Now Pay Later*’, **QUIPU** trasladará dicha reclamación al proveedor que lo suministró. Sin embargo, **QUIPU** no responderá por la respuesta y los tiempos de respuesta de estos proveedores.

13. Cookies.

Las Cookies son pequeños archivos de texto que los sitios web envían a tu navegador y se almacenan en tu dispositivo (ordenador, teléfono móvil, tableta, etc.). Estas sirven para que los sitios web recuerden información sobre tu visita, como tu idioma preferido y otras configuraciones. Esto puede facilitar tu próxima visita y hacer que el sitio sea más útil para ti.

Es por esto que, **QUIPU** hace uso de cookies, la cual es una herramienta que es empleada por nuestro sitio web para almacenar y recuperar información acerca de las personas que hacen uso de nuestra página. Toda la información recolectada en nuestra página tiene la finalidad de mejorar la experiencia de los usuarios.

14. Centrales de riesgo.



Al momento que se accede a un crédito se está brindando autorización expresa e irrevocable a **QUIPU** para:

- a. Consultar, en cualquier tiempo, y en cualquier central de información de riesgo legalmente autorizada, toda la información relevante para conocer el desempeño del usuario como deudor, así como capacidad de pago o para valorar el riesgo futuro de conceder un crédito.
- b. Reportar a cualquier central de información de riesgo legalmente autorizada, datos sobre el cumplimiento oportuno como algún incumplimiento de obligaciones crediticias.
- c. Suministrar a cualquier central de información de riesgo legalmente autorizada datos relativos a solicitudes de crédito así como otros atinentes a relaciones comerciales, financieras y en general socioeconómicas que se hayan entregado o que consten en registros públicos, bases de datos públicas o documentos públicos.

15. Contacto.

Para todos los efectos los datos de Contacto de **QUIPU** serán los siguientes:

contact@quipumarket.com