

## **POLÍTICA DE USO ACEPTABLE DE PÁGALO**

Esta **Política de Uso Aceptable** (“PUA”) de FACTURANET se aplica al uso de cualquier producto o servicio ofrecido a través de Págalo, ya sea de forma directa o a través de un tercero (ambos se consideran un **Servicio de suscripción** de Págalo). PUA está diseñada para garantizar el cumplimiento con las leyes y regulaciones vinculantes para los servicios Págalo, a su vez protege también los intereses de todos los Clientes, sus usuarios y clientes finales. Sin embargo, dada la importancia de estos términos, si no son aceptados, no se podrá suministrar los servicios Págalo.

Todos los Clientes al aceptar la PUA, son responsables de cualquier incumplimiento de la misma, lo que dará la facultad a FACTURANET de finalizar el uso de los servicios Págalo que tenga el Cliente. FACTURANET utilizará los medios que considere adecuados, como reclamaciones y la supervisión de errores en el correo electrónico, para implementar y garantizar el cumplimiento de esta PUA.

Estas condiciones serán actualizadas periódicamente y se enviará notificación sobre los cambios a través de la plataforma Págalo en la sección “notificaciones” o mediante la publicación de una copia revisada en nuestro sitio web. Por medio del presente documento el Cliente acepta revisar la PUA de manera regular y cumplir con ella en todo momento.

### **1. Definiciones**

- Correo electrónico, también conocido como e-mail, es un servicio que permite mandar y recibir mensajes con múltiples destinatarios o receptores.
- Mensajes de texto SMS, Short Message Service (la cual puede traducirse como “Servicio de Mensajes Cortos”), es el servicio de la telefonía celular (móvil) que posibilita enviar y recibir mensajes de texto de extensión reducida.
- Mensajes push notification es una tecnología que permite enviar mensajes a los SmartPhones que tienen instalada la App de Págalo, incluso cuando el Cliente no está utilizando activamente la aplicación. Los mensajes no utilizan al operador telefónico, sino que se transmiten a través de Internet.
- Mensajes in App o in-app messages (IAM) o mensajes dentro-de-la-app, son mensajes que se envían a los Clientes cuando están activos en la aplicación web o móvil.
- Mensajes de voz es una llamada automática donde el Cliente recepto reproducirá un archivo de audio que se haya grabado.
- Alerta en la plataforma Págalo, son las alertas que informan al usuario que debe completar una tarea pendiente en el momento que está usando el servicio de suscripción.

### **2. Comunicaciones habilitadas en el Servicio de suscripción.**

El servicio de suscripción podrá enviar notificaciones para los Clientes de acuerdo con las actividades, alertas por la no ejecución de un proceso, recordatorios para realizar una tarea pendiente, entre otros. A continuación, se describen las notificaciones que los Clientes podrán recibir por cualquiera de los medios descritos en el numeral anterior.

- Transaccionales
- Alertas
- Recomendaciones
- Mercadeo
- Comunicaciones corporativas
- Recordatorio de pago de las facturas pendientes de pago que los proveedores del Cliente envían.
- Recordatorio de pago de las facturas pendientes de pago que el Cliente en calidad de proveedor de otros Cliente envía.

### 3. Notificación de posibles incumplimientos.

Se alienta a Clientes que utilicen el Servicio Págalo para que informen sobre posibles incumplimientos de esta PUA, el procedimiento se realiza enviando una copia del correo electrónico recibido con el encabezado COMPLETOS a correo electrónico clientes@pagalo.com.co. FACTURANET investigará todas estas notificaciones y responderá de la manera que considere oportuna con el fin de evitar alguna violación a los servicios ofrecidos.

Si conoce o sospecha de algún incumplimiento de esta Política de Uso Aceptable, deberá ser notificado por escrito en la mayor brevedad posible.

### 4. Acciones prohibidas relacionadas con el envío de comunicaciones a los destinatarios de los Clientes. Las conductas anotadas darán derecho a FACTURANET a finalizar la relación comercial con justa causa:

#### 4.1. Está prohibido el uso del servicio de suscripción de Págalo para enviar spam, ya sea en la forma de envío masivo o de correos electrónicos comerciales individuales.

El envío masivo de correos electrónicos se considera spam cuando dichos correos no son solicitados. **No solicitado** significa que el destinatario no otorgó permiso verificable para que se envíe el mensaje. **Masivo** significa que el mensaje se envió como parte de un grupo más grande de mensajes con contenido sustancialmente similar.

Los correos electrónicos comerciales individuales son spam cuando infringen la normativa nacional o internacional sobre los correos basura o Spam. Los correos electrónicos comerciales individuales también se consideran spam si los datos procesados para los fines del envío de dichos correos están dentro del alcance de las regulaciones de Protección de Datos Personales y no se proporciona aviso a las personas ni establece una base legal para el procesamiento.

Está prohibido el uso del Servicio de suscripción (ya sea directa o indirectamente) para enviar, transmitir, manipular, distribuir o entregar:

- Formatos.
  - Correos electrónicos
  - Mensajes de texto SMS

- Mensajes push notification
  - Mensajes dentro de la plataforma Págalo
  - Mensajes de voz
- Mensajes.
    - No deseados en violación de las leyes sobre correos basura o Spam (mencionada posteriormente) o de cualquier otra ley.
    - A una dirección o teléfono obtenida a través de los métodos de recopilación en internet o cualquier método clandestino (ej., la extracción o recopilación de información mediante programas de software).
    - A una dirección o teléfono incompleta, imprecisa o desactualizada para todas las cancelaciones de suscripción aplicables, utilizando los esfuerzos razonables y ejerciendo las buenas prácticas de la industria.
    - De negocios que infrinjan la regulación nacional o internacional relacionada con la Protección de los Datos Personales.

**4.2.** Está prohibido usar nombres, direcciones físicas, direcciones de correo electrónico, teléfonos celulares o líneas de asunto falsos o engañosos.

- Los correos electrónicos enviados o con intención de ser enviados a través de o al servicio de Págalo NO DEBEN:
  - Utilizar ni contener encabezados falsos ni inválidos.
  - Utilizar ni contener nombres de dominios inválidos o inexistentes;
  - Emplear cualquier otra técnica con el fin de distorsionar, esconder u ocultar cualquier información para identificar el punto de origen o la ruta de transmisión;
  - Utilizar otros medios de direccionamiento engañoso;
  - Utilizar el nombre de dominio de Internet de terceros sin su consentimiento, ser transmitidos desde o a través del equipo de terceros sin la autorización de los mismos;
  - Contener información falsa o engañosa en la línea del asunto, o bien, contenido falso o engañoso;
  - Utilizar alguna de nuestras marcas comerciales, lema o logotipo sin nuestro previo consentimiento por escrito, y en tal caso se hará respetando las directrices de uso de nuestra marca.

Si se utiliza el correo electrónico, se recomienda adoptar las buenas prácticas de uso del correo electrónico, las cuales fueron creadas y aceptadas con la participación y colaboración de los remitentes de correos electrónicos de alto volumen y los proveedores de servicios de internet.

**4.3.** Está prohibido enviar listas compradas.

- Está prohibido usar el Servicio Págalo para enviar correos electrónicos a:

- Listas compradas, alquiladas o prestadas.
- Listas que probablemente conllevaron un número excesivo de solicitudes de cancelación de suscripción o denuncias o avisos de spam, según lo determinado por las prácticas aceptables de la industria.

**4.4.** Además, y sin limitar los demás numerales, está prohibido utilizar el Servicio Págalo (directa ni indirectamente) con contenido que de alguna manera:

Sea amenazante, abusivo, acosador, de acecho o difamatorio.

- Sea engañoso, falso, erróneo o fraudulento.
- Invada la privacidad o viole derechos legales de otros (como los derechos de privacidad y publicidad).
- Contenga material vulgar, obsceno, indecente o ilegal.
- Infrinja los derechos de propiedad intelectual de terceros.
- Publique, cargue o distribuya de otro modo cualquier software, música, videos u otro material protegido por las leyes de propiedad intelectual (o por derechos de privacidad o publicidad), a menos que dispongas de todos los derechos y autorizaciones necesarias para hacerlo.
- Cargue archivos que contengan virus, archivos corruptos o cualquier otro software u otro programa similar que pueda dañar el funcionamiento del sistema de otra persona.
- Descargue algún archivo que usted sabe, o que debería saber, que no puede ser legalmente distribuido de esa forma.
- Falsifique o elimine alguna atribución de autoría, designaciones legales o de propiedad, etiquetas de origen o fuente del software u otro material contenido en un archivo que se pueda cargar.
- Restrinja o inhiba a otro usuario del Servicio de suscripción para usar y disfrutar de nuestro servicio de suscripción.
- Recoja o de otra manera recopile información acerca de otros, incluyendo direcciones de correo electrónico, sin su consentimiento
- Incumpla el uso de las normas o reglas de una entidad afectada por su uso, incluyendo, entre otros, cualquier proveedor de servicios de internet, proveedor experto de soluciones o noticias o grupo de usuarios (incluyendo a modo de ejemplo la evasión o el sobrepaso de derechos de uso de equipos y restricciones y/o la ubicación y los datos de identificación de la ruta).
- Sea legalmente procesable entre entidades privadas.
- Incumpla alguna ley o regulación local, estatal, nacional o internacional, incluyendo las leyes y regulaciones de exportación y, entre otras, las normas relacionadas con Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiación de Armas de destrucción Masiva, la Ley de Control del Ataque por Pornografía y Marketing No Solicitado (15 U.S.C., artículo 7701 et seq.), la ley 1581 de 2012 y la ley 1266 de 2008 de Habeas Data en Colombia, el Reglamento General de Protección de Datos (2016/679), la Directiva 2000/31/CE del Parlamento Europeo y del Consejo del 8 de junio de 2000 relativa a determinados aspectos jurídicos de

los servicios de la sociedad de la información, en particular el comercio electrónico en el mercado interior («Directiva sobre el Comercio Electrónico»), junto con la Directiva 2002/58/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, del 12 de julio de 2002 relativa al tratamiento de los datos personales y a la protección de la intimidad en el sector de las comunicaciones electrónicas («Directiva sobre Privacidad y Comunicaciones Electrónicas») y cualquier regulación con rango de ley o las leyes vigentes en el país de su residencia o la de su destinatario de correo electrónico.

- Aliente, promueva, facilite u ordene a otros participar en actividades ilegales.
- Promueva, aliente o facilite lo siguiente: lenguaje de odio, violencia, discriminación basada en raza, color de piel, religión, orientación sexual, estado civil, género o expresión de identidad, estado parental, religión o credo, nacionalidad de origen o linaje, sexo, edad, discapacidad física o mental, condición de veterano, información genética, ciudadanía o alguna otra característica amparada por ley.
- Las organizaciones o las personas que fomenten alienten o faciliten la incitación al odio, la violencia o la discriminación, ya sea a través de contenido propio o de la distribución del contenido generado por los usuarios, tienen prohibido el uso de los servicios de suscripción, sin importar si se usa específicamente con ese fin o no. La infracción de estas normas podría resultar en la rescisión del uso de los servicios de suscripción.
- El Cliente debe utilizar el Servicio de Págalo para los fines especificados en la suscripción del servicio y no para:
  - Fines comerciales.
  - Alterar intencionalmente la seguridad del Servicio de suscripción ni manipular las cuentas de los Usuarios.
  - Acceder a datos del Servicio de suscripción que no te hayan sido asignados;
  - Iniciar sesión en un servidor o cuenta del Servicio de suscripción que no estés autorizado a acceder;
  - Intentar sondear, escanear o probar la vulnerabilidad de cualquier Servicio de suscripción o no cumplir con las medidas de seguridad o autenticación sin la debida autorización;
  - Inutilizar deliberadamente cualquier parte del Servicio de suscripción;
  - Arrendar, distribuir, autorizar, vender o de alguna manera explotar comercialmente el Servicio de suscripción ni facilitar el Servicio de suscripción a una tercera persona distinta a la contemplada en tu suscripción al Servicio de suscripción;
  - Para fines de uso compartido ni beneficiar de otra manera a un tercero
  - Proporcionar alguna versión de evaluación a terceros del Servicio de suscripción sin el previo consentimiento por escrito de FACTURANET.

## **5. Interrupción del Servicio.**

El Servicio Págalo se interrumpirá de manera inmediata si el Cliente:

- Utiliza el Servicio de Págalo de tal manera que afecte el funcionamiento normal, la privacidad, la integridad o la seguridad de la propiedad de otros. La propiedad de otros

incluye las cuentas, los nombres de dominio, las URL, los sitios web, las redes, los sistemas, las instalaciones, el equipo, los datos, otra información o las operaciones comerciales de otra parte;

- Usa o lanza cualquier sistema automatizado (p. ej., robots, rastreadores o lectores offline) que envíe más mensajes de solicitud a los servidores en un determinado período de tiempo que los que una persona podría producir razonablemente en el mismo período por medio de un navegador convencional;
- Usa el Servicio Págalo de manera tal que perjudique, inhabilite, sobrecargue o afecte cualquiera de los servicios de Págalo o interfiera con el uso de cualquier otro usuario del servicio;
- Intenta tener acceso no autorizado a algún servicio;
- Obtiene acceso al Servicio de suscripción de otro modo que no sea mediante la interfaz de Págalo;
- Usa el Servicio de Págalo para obtener acceso no autorizado, utilizar, monitorizar, hacer una referencia no autorizada o utilizar la propiedad de otros, a menos de que el Cliente disponga del consentimiento expreso adecuado para hacerlo;
- Utiliza el Servicio de Págalo de una manera que cause o pueda causar que alguna dirección IP de Págalo, dominio de Págalo o dominios de Clientes de Págalo se agreguen a la lista de exclusión.

Los ejemplos de las acciones incluidas en esta prohibición son, entre otras, la piratería, la suplantación de identidad, la negación del servicio, el bombardeo de correos electrónicos y/o el envío de cualquier correo electrónico que contenga o transmita algún virus o gusano de propagación, o cualquier tipo de malware, ya sea software espía, adware u otro archivo o programa.

Estas restricciones conllevan a la interrupción del Servicio Págalo independientemente de la intención.

## **6. Industrias restringidas**

Algunas industrias tienen un nivel más alto de quejas por abuso que el promedio, lo que puede afectar directamente la capacidad de proporcionar los Servicio de suscripción a otros Clientes. Para su protección, FACTURANET se reserva el derecho de discontinuar el uso de los Servicio de suscripción si el Cliente hace parte de alguna de estas industrias. Entre los ejemplos comunes, se incluyen:

- Criptomoneda.
- Servicios de acompañamiento y citas.
- Para trabajar desde el hogar, ganar dinero en línea o generar oportunidades de venta.
- Agentes de listas o servicios de alquiler de listas.
- Venta de me gusta o seguidores para una plataforma de redes sociales.

Entre otras que tengan un fin similar a las anotadas y que a consideración de FACTURANET deban ser suspendidas.

## **7. Uso de la marca comercial de Págalo**

A menos que el Cliente cuente con la autorización previa y por escrito de FACTURANET, no podrá utilizar ningún nombre Págalo, logotipo, lema ni otra marca o del Servicio de suscripción, ni algún identificador o etiqueta generados por Servicio Págalo incluyendo, entre otros:

- Como un enlace de hipertexto a cualquier sitio web u otra ubicación (excepto lo expresamente proporcionado o habilitado por FACTURANET);
- Sugerir su identificación ante nosotros en calidad de empleado, contratista, agente u otro representante de capacidad similar. Asimismo, aceptas no eliminar ni alterar ninguno de estos elementos a medida que se lo brindemos o facilitemos.

FACTURANET queda facultado para suspender inmediatamente el acceso al Cliente y/o sus Usuarios al Servicio si no se da cumplimiento con esta PUA o no responde en un período de diez (10) días después de FACTURANET haberse puesto en contacto con el Cliente acerca de una posible violación de esta PUA.

El Cliente acepta que podrá divulgar información respecto a su uso del Servicio para cumplir con cualquier ley, regulación, solicitud gubernamental, orden judicial, citación u otro proceso legal. Si hacemos este tipo de divulgación obligatoria, se notificará, a menos que se exija, por parte de la entidad, mantener la confidencialidad de la divulgación.

FACTURANET podrá retirar algún material que atente con lo descrito en esta PUA y negar el acceso a cualquier persona que la incumpla. Podemos actualizar y cambiar esta PUA total o parcialmente.