

<b>REGLAMENTO DE PREAUTORIZACIONES PARA EL PROCESAMIENTO DE PAGOS</b>	Código: LEG-RO-01
	Vigencia: 31/12/2026
	Versión: 01
	<b>Página 1 de 9</b>

## **TUMIPAY S.A.S.**

### **Bienvenido a Tumipay S.A.S:**

En Tumipay S.A.S. ("Tumipay" o "Nosotros"), nos esforzamos por ofrecerle una experiencia de pago segura, transparente y eficiente. Antes de proceder con su transacción a través de nuestro botón de pagar, es fundamental que lea y comprenda este Reglamento de Preautorizaciones para el Procesamiento de Pagos ("Reglamento").

Este documento establece las condiciones bajo las cuales autoriza a Tumipay a gestionar su pago, incluyendo aspectos clave como la verificación de sus medios de pago, la posibilidad de retenciones de fondos, los procesos de reversión y los tiempos de conciliación.

Al hacer clic en el botón de pagar y continuar con su transacción, usted declara haber leído, entendido y aceptado de forma expresa todas las condiciones aquí expuestas. Su consentimiento es indispensable para poder procesar su pago.

### **1. ACEPTACIÓN DE LAS CONDICIONES**

Al seleccionar la opción "Pagar" en nuestra pasarela de pagos, usted reconoce y acepta que:

Ha leído y comprendido completamente este Reglamento.

- Otorga su consentimiento previo, expreso e informado para que Tumipay S.A.S. identificada con 901.228.648-0 y sus aliados tecnológicos, financieros y bancarios ("Aliados") realicen las gestiones necesarias para procesar su pago.
- Este consentimiento aplica a la transacción específica que está a punto de realizar y a cualquier preautorización o retención de fondos asociada a la misma, según se describe a continuación.

- Este Reglamento complementa nuestros Términos y Condiciones Generales de Uso, nuestra Política de Privacidad y nuestra Política de Uso Aceptable (AUP), los cuales también le invitamos a revisar. En caso de conflicto entre este Reglamento y los Términos y Condiciones Generales de Uso, las disposiciones de este Reglamento prevalecerán para los asuntos específicos de preautorización y procesamiento de pagos aquí detallados.

## 2. VALIDACIÓN PREVIA DE MEDIOS DE PAGO (PREAUTORIZACIÓN)

Para garantizar la seguridad y la correcta ejecución de su transacción, Tumipay y/o sus Aliados podrán realizar una validación previa del medio de pago que usted ha seleccionado (tarjeta de crédito, cuenta bancaria, billetera digital, etc.).

### 2.1. Naturaleza de la Validación:

- Esta validación puede implicar una preautorización de fondos sobre su medio de pago. Una preautorización es una retención temporal de un monto específico de su dinero por parte de su entidad emisora (banco o emisor de tarjeta), para verificar la disponibilidad de fondos y la validez del medio de pago antes de que se complete la transacción real.
- Este monto preautorizado no es un cargo final y no será descontado de su cuenta en ese momento. Su único propósito es confirmar que el medio de pago es válido y tiene los fondos suficientes para cubrir la transacción.

### 2.2. Monto y Duración de la Preautorización:

- El monto preautorizado generalmente corresponderá al valor total de la transacción que usted desea realizar. En algunos casos, por motivos de seguridad o verificación, podría preautorizarse un monto nominal (ej., \$1 COP, \$1 USD) o un valor ligeramente superior, el cual será liberado una vez se confirme la disponibilidad del monto total de la transacción.
- La duración de la retención de la preautorización es determinada por su entidad emisora y sus políticas internas, y puede variar (generalmente

<b>REGLAMENTO DE PREAUTORIZACIONES PARA EL PROCESAMIENTO DE PAGOS</b>	Código: LEG-RO-01
	Vigencia: 31/12/2026
	Versión: 01
	<b>Página 3 de 9</b>

entre 1 a 7 días hábiles, aunque en algunos casos puede ser más). Tumipay no controla ni es responsable por la duración de esta retención.

### **2.3. Efecto de la Preautorización:**

- Si la preautorización es exitosa, se procederá con el intento de procesamiento de la transacción.
- Si la preautorización es rechazada (por fondos insuficientes, medio de pago inválido, etc.), la transacción no podrá ser procesada y se le informará para que intente con otro medio de pago o revise la información proporcionada.

### **3. PROCESAMIENTO Y EJECUCIÓN DEL PAGO**

Una vez que el medio de pago ha sido validado (incluyendo la preautorización exitosa, si aplica):

- Tumipay enviará la solicitud de cobro a su entidad financiera o emisor del medio de pago.
- La confirmación final del cargo y el desembolso de los fondos dependen de su entidad financiera y del comercio o beneficiario.
- Usted reconoce que Tumipay actúa como un facilitador de pagos y que la disponibilidad final de los fondos en la cuenta del beneficiario depende de los tiempos y procesos interbancarios.

### **4. RETENCIONES Y BLOQUEOS DE FONDOS (DIFERENTES A PREAUTORIZACIONES)**

Además de las preautorizaciones de validación, Tumipay y/o sus Aliados podrán aplicar retenciones o bloqueos de fondos bajo las siguientes circunstancias, con el fin de proteger la seguridad de la operación y cumplir con la normativa aplicable:

#### **4.1. Sospecha de Fraude o Actividad Ilícita:**

<b>REGLAMENTO DE PREAUTORIZACIONES PARA EL PROCESAMIENTO DE PAGOS</b>	Código: LEG-RO-01
	Vigencia: 31/12/2026
	Versión: 01
	<b>Página 4 de 9</b>

- Si durante el monitoreo de la transacción o el perfil del usuario se detectan indicadores de fraude, lavado de activos, financiación del terrorismo, u otras actividades ilícitas o prohibidas por nuestra Política de Uso Aceptable (AUP).
- Acción: Los fondos involucrados en la transacción podrán ser retenidos o bloqueados de forma temporal mientras se realiza una investigación interna. Si la sospecha se confirma o persiste, los fondos podrán ser congelados por orden de una autoridad competente o devueltos a su origen, según corresponda.
- El plazo máximo de retención para una investigación interna será de 30 días hábiles, transcurridos los cuales, si no hay orden de autoridad competente, los fondos deberán ser liberados. En caso de que se requiera la retención de fondos más allá de este plazo, se notificará al usuario la causa y el nuevo plazo estimado, siempre y cuando la ley lo permita.

#### **4.2. Incumplimiento de Políticas:**

- Si la transacción o el usuario incumple con nuestros Términos y Condiciones, nuestra Política de Uso Aceptable (AUP) o cualquier otra política interna de Tumipay.
- Acción: Tumipay podrá retener o bloquear los fondos y tomar las medidas correctivas que considere necesarias, incluyendo la reversión de la transacción o la suspensión de la cuenta del usuario.

#### **4.3. Disputas y Contracargos (Chargebacks):**

- En caso de una disputa o contracargo iniciado por el titular del medio de pago ante su banco o emisor, Tumipay podrá retener los fondos relacionados con la transacción disputada mientras se resuelve el proceso.
- Acción: Si el contracargo resulta a favor del titular, los fondos retenidos podrán ser utilizados para cubrir el monto del contracargo.

#### **4.4. Obligaciones Legales o Regulatorias:**

<b>REGLAMENTO DE PREAUTORIZACIONES PARA EL PROCESAMIENTO DE PAGOS</b>	Código: LEG-RO-01
	Vigencia: 31/12/2026
	Versión: 01
	<b>Página 5 de 9</b>

- Por solicitud de autoridades judiciales o administrativas, o para cumplir con leyes y regulaciones aplicables (ej., órdenes de embargo, requerimientos de información).
- Acción: Los fondos serán gestionados de acuerdo con la orden de la autoridad o la normativa legal aplicable.

#### **4.5. Notificación:**

Siempre que sea posible y permitido por la ley, Tumipay se esforzará por notificarle sobre cualquier retención o bloqueo de fondos y las razones para ello.

### **5. CONDICIONES DE REVERSIÓN Y DEVOLUCIÓN DE FONDOS**

El proceso de reversión o devolución de fondos está sujeto a las siguientes condiciones:

#### **5.1. Iniciativa del Comercio/Beneficiario:**

- La mayoría de las devoluciones de pagos se inician directamente por el comercio o el beneficiario del pago, siguiendo sus propias políticas de devolución de productos o servicios.
- Proceso: Una vez que el comercio autoriza la devolución, Tumipay procesa la reversión de los fondos a través de los canales correspondientes a su medio de pago original.

#### **5.2. Plazos de Reversión:**

- El tiempo que tarda una reversión en reflejarse en su cuenta puede variar, dependiendo de su entidad financiera y el tipo de medio de pago (ej., tarjetas de crédito pueden tardar varios días hábiles en reflejar el crédito).
- Estimación: Tumipay procesará la instrucción de reversión en un plazo de máximo 45 días (dependiendo del caso de uso) desde que se reciba la instrucción válida del comercio. El reflejo en su cuenta dependerá de su banco.

- En caso de que la transacción se complete solo de manera parcial, se le informará al usuario sobre la liberación de la parte no utilizada de la preautorización, y esta será devuelta a su medio de pago original de acuerdo con los tiempos establecidos por su entidad financiera

### **5.3. Causales de Reversión Legal (Ley Colombiana):**

- Usted podrá solicitar la reversión de pagos realizados con tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico a través de Tumipay, en los siguientes casos establecidos por la Ley 1480 de 2011 en Colombia:
  - Cuando sea objeto de fraude.
  - Cuando corresponda a una operación no solicitada.
  - Cuando el producto adquirido no sea recibido.
  - Cuando el producto entregado no corresponda al solicitado, no cumpla con las características inherentes o las atribuidas por la información que se dé sobre él.
  - Cuando el producto entregado se encuentre defectuoso.
- Procedimiento para Causales Legales: Si desea solicitar una reversión por alguna de estas causales, deberá seguir el procedimiento establecido por Tumipay y/o el comercio, que incluye presentar la reclamación ante el comercio, devolver el producto si aplica, y notificar a su entidad financiera sobre la disputa en los plazos establecidos por la ley (5 días hábiles siguientes a la fecha en que tuvo noticia del fraude o de la operación no solicitada, o en que debió recibir el producto o lo recibió defectuoso o sin corresponder a lo solicitado).
- Para más detalles sobre las causales y el procedimiento, consulte el Estatuto del Consumidor - Ley 1480 de 2011 - o haga clic aquí [XXXXXX](#).

### **5.4. Exclusiones:**

Tumipay no es responsable por las políticas de devolución, garantía o retracto de los comercios. Cualquier disputa sobre el producto o servicio adquirido deberá resolverse directamente con el comercio.

## **6. TIEMPOS DE CONCILIACIÓN**

La conciliación es el proceso de verificación y ajuste entre los registros de Tumipay, su entidad financiera y el comercio para asegurar que todas las transacciones se registren correctamente.

6.1. Definición: Los tiempos de conciliación se refieren al periodo necesario para que los fondos de una transacción se reflejen de manera definitiva en las cuentas correspondientes, tras haber pasado por todos los procesos de validación y compensación interbancaria.

6.2. Plazos:

- Para pagos: Una vez que la transacción es aprobada por su entidad financiera, la notificación de la transacción exitosa será enviada de forma inmediata.
- Para reversiones: Una vez que Tumipay procesa la reversión (como se indica en la sección 5.2), el tiempo para que se refleje en su cuenta depende de su entidad financiera.

### **6.3. Discrepancias:**

En caso de cualquier discrepancia en los registros de su transacción, le pedimos que contacte a nuestro equipo de soporte para que podamos iniciar el proceso de verificación y conciliación.

## **7. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

La información personal que usted nos proporcione para el procesamiento de pagos será tratada de acuerdo con nuestra Política de Privacidad y la Ley 1581 de 2012 de Colombia. Esto incluye la recolección, almacenamiento y uso de sus datos para:

- Procesar y conciliar sus transacciones.
- Realizar validaciones de seguridad y prevención de fraude.
- Cumplir con nuestras obligaciones legales y regulatorias.
- Compartir su información con nuestros Aliados de procesamiento de pagos (bancos, redes, etc.) cuando sea estrictamente necesario para la ejecución de la transacción.

Usted tiene derecho a conocer, actualizar, rectificar y revocar la autorización de sus datos personales. Para más detalles, consulte nuestra Política de Privacidad.

## **8. COMUNICACIONES**

Tumipay podrá enviarle comunicaciones relacionadas con sus transacciones y el estado de sus preautorizaciones o retenciones a la dirección de correo electrónico o número de teléfono registrado en su perfil.

## **9. MODIFICACIONES A ESTE REGLAMENTO**

Tumipay se reserva el derecho de modificar o actualizar este Reglamento en cualquier momento. Cualquier cambio será notificado a través de nuestra plataforma, sitio web o por correo electrónico. El uso continuado de nuestros servicios después de la notificación de cambios constituirá su aceptación de las nuevas condiciones.

## **10. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN**

Este Reglamento se rige e interpreta de acuerdo con las leyes de la República de Colombia. Cualquier disputa que surja en relación con este Reglamento será sometida a la jurisdicción de los tribunales competentes de Colombia.

**AL HACER CLIC EN EL BOTÓN "PAGAR", USTED CONFIRMA QUE HA LEÍDO, COMPRENDIDO Y ACEPTADO TODOS LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES CONTENIDOS EN ESTE REGLAMENTO DE PREAUTORIZACIONES PARA EL PROCESAMIENTO DE PAGOS.**

## 11. INFORMACIÓN DE CONTACTO

Para cualquier consulta o soporte, puede contactarnos a través de:

- Correo electrónico: [ayuda@tumipay.co](mailto:ayuda@tumipay.co)
- Teléfono: (+57) 3234670890
- Dirección: Carrera 11 # 93ª – 83, piso 4 oficina 408, Bogotá, Colombia
- NIT: 901228648-0