

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO “SACA-YA”

Red Empresarial de Servicios S.A. – SuperGIROS (en adelante “la Empresa”), identificada con NIT. 900.084.777-9, pone a disposición de los usuarios el servicio denominado “Saca-ya”, el cual se presta a través de su red de puntos de venta autorizados y con el apoyo tecnológico de su proveedor de servicios de pago SuperPay.

El acceso y uso del servicio implica la aceptación plena de los presentes Términos y Condiciones:

1. Objeto del servicio

El servicio “Saca-ya” permite a los usuarios:

- a) Obtener efectivo en un punto autorizado de la red SuperGIROS, realizando previamente pago de servicio consumido desde su cuenta bancaria hacia la cuenta designada por la Empresa, para efecto de establecer el procedimiento del servicio, el usuario deberá solicitar en cualquier punto autorizado SuperGIROS el servicio Saca-ya, luego de comunicar el monto de dinero y la llave asociada al medio de pago, le llegará una notificación en la aplicación móvil de su entidad financiera asociada a la llave comunicada, en dicha notificación se le solicitará su aceptación del pago, el monto contenido en dicha comunicación representa la cantidad de dinero propio del consumo del servicio y la tarifa cobrada por SuperGIROS, una vez aceptada, el punto autorizado en el cual esté realizando la operación le dispondrá los recursos del servicio consumido.

2. Naturaleza del servicio

El servicio no constituye una operación financiera ni bancaria. No implica captación de recursos del público, apertura de depósitos, ahorro, retiro bancario, intermediación financiera, corresponsalía bancaria ni similares.

El usuario reconoce que “Saca-ya” corresponde exclusivamente a un trámite de entrega de efectivo facilitado por la red de puntos autorizados.

3. Condiciones de uso

El usuario deberá contar con un dispositivo móvil con conexión a internet y acceso a la aplicación de su entidad financiera para autorizar el pago del servicio correspondiente, el usuario deberá, en el marco del consumo del servicio, suministrar información clara, exacta y veraz en los puntos de venta donde consumirá el servicio.

La cantidad del servicio Saca-ya a consumir estará sujeto a:

- Los límites transaccionales definidos por la entidad financiera del usuario.
- La disponibilidad de efectivo en el punto de venta.

Antes de la confirmación de la operación, el usuario conocerá el valor total del pago, incluyendo la tarifa por el servicio, al aceptar el pago del servicio, será descontado de su medio de pago utilizado para consumir el servicio.

El usuario recibirá un comprobante físico o digital que soporte la operación realizada en el punto de venta.

4. Tarifas y costos

El servicio “Saca-ya” genera un costo por concepto de trámite de efectivo, que será informado al usuario antes de la confirmación de la operación.

Este costo no corresponde a una comisión financiera ni al uso del medio de pago, sino a la contraprestación por el servicio prestado en el punto de venta.

5. Seguridad y confidencialidad

El usuario es el único responsable de autorizar el pago desde la aplicación de su entidad financiera.

La Empresa y sus colaboradores no tienen acceso, en ningún momento, a las credenciales, claves, contraseñas relacionadas con los medios de pago de los usuarios ni con los fondos contenidos en dichos medios de pago.

El tratamiento de los datos personales del usuario se realizará conforme a lo establecido en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, y la Política de Tratamiento de Datos Personales de la Empresa, disponible en www.supergiros.com.co.

6. Limitación de responsabilidad

La Empresa y sus colaboradores no serán responsables por:

- Fallas tecnológicas de las entidades financieras del usuario y/o de los sistemas de pagos.
- La prestación del servicio cuando las tecnologías que permiten su prestación se encuentren en mantenimiento programado o no programado.

- Problemas de conectividad de internet o telefonía móvil del usuario.
- Indisponibilidad de efectivo en el punto de venta.
- Eventos de fuerza mayor o caso fortuito que impidan la prestación del servicio.
- La custodia del dinero en efectivo entregado a los usuarios una vez consumido el servicio, la custodia del mismo será responsabilidad del usuario.
- Pérdidas derivadas del mal uso del servicio por parte del usuario o equivocaciones del mismo en el consumo del servicio.

La responsabilidad máxima de la Empresa frente a cualquier reclamación relacionada con el servicio no excederá el valor del pago efectuado por el usuario.

7. Uso indebido del servicio

El usuario se obliga a no utilizar el servicio “Saca-ya” para actividades ilícitas, incluyendo, sin limitarse a:

- Fraudes.
- Lavado de activos y financiación del terrorismo.
- Operaciones prohibidas por la ley.

8. Atención de solicitudes y reclamos

El usuario podrá presentar solicitudes, quejas, reclamos o sugerencias (PQRS) relacionadas con el servicio “Saca-ya” a través de los siguientes canales:

Página web oficial de la Empresa: www.supergiros.com.co

Línea de atención al cliente: 018000413767

Puntos de venta autorizados.

9. Modificaciones a los Términos y Condiciones

La Empresa podrá modificar en cualquier momento los presentes Términos y Condiciones y las tarifas aplicables al servicio. Las modificaciones serán publicadas en los canales oficiales de la Empresa y se entenderán aceptadas por el usuario con el uso continuado del servicio.

10. Ley aplicable y jurisdicción

Estos Términos y Condiciones se rigen por las leyes de la República de Colombia. Cualquier controversia que surja con ocasión del servicio será resuelta por la jurisdicción ordinaria colombiana, en el domicilio principal de la Empresa.