

Términos y Condiciones Generales del Servicio Flexicredito

Actualizado
15/05/26

¡Bienvenido!

La plataforma **FLEXICREDITO** es propiedad de **FLEXIVENTAS**; persona natural colombiana, legalmente constituida, con domicilio en la ciudad de Bello - Antioquia – Colombia, identificada tributariamente con **NIT**: _____ la cual presta los servicios a través de su Plataforma. Este documento contiene información legal que le recomendamos leer completamente en conjunto con la Política de Privacidad. Por medio de la aprobación de los presentes Términos y Condiciones se entiende que el Usuario los ha leído y aceptado, en todas sus partes, y entiende que estos le son legalmente vinculantes y obligatorios. Por tanto, acepta las condiciones de utilización y aprovechamiento de la Plataforma, Contenido y Servicios. En caso contrario, el Usuario deberá abstenerse de acceder a la Plataforma y Servicios, ya sea directa o indirectamente, y utilizar cualquier información o servicio provisto por la misma.

Mediante el acceso y uso de los Servicios, usted acuerda vincularse jurídicamente por estos Términos y Condiciones, que establecen una relación contractual entre el Usuario de la Plataforma y **FLEXICREDITO**. Si usted no acepta dichos Términos y Condiciones, no podrá acceder o usar los Servicios que oferta dicha plataforma. Estos Términos y Condiciones sustituyen expresamente los acuerdos o compromisos previos con usted. **FLEXICREDITO** podrá poner fin de inmediato a estos Términos y Condiciones o cualquiera de los Servicios respecto de usted o, en general, dejar de ofrecer o denegar el acceso a los Servicios o cualquier parte de ellos, en cualquier momento y por cualquier motivo.

FLEXICREDITO podrá modificar los Términos y Condiciones relativos a los Servicios cuando lo considere oportuno. Las modificaciones se harán efectivas después de la publicación por parte de **FLEXICREDITO** de los Términos y Condiciones actualizados en esta ubicación o las políticas modificadas o condiciones suplementarias sobre el Servicio aplicable. Su acceso o uso continuado de los Servicios después de dicha publicación constituye su consentimiento a vincularse por los Términos y Condiciones y sus modificaciones. La recopilación y el uso que hacemos de la información personal en relación con los Servicios es conforme se dispone en la Política de Privacidad de **FLEXICREDITO** disponible en www.flexicredito.com.co

DEFINICIONES

Los términos cuya primera letra figura en mayúscula y están demarcados en negrilla tienen el significado que se les asigna a continuación, o el que se les asigne expresamente en estos Términos y Condiciones o en la Política de Privacidad:

- **La Plataforma:** Página web por medio de la cual las personas podrán solicitar créditos de consumo de bajo monto online a corto plazo. La plataforma podrá brindar un crédito de consumo y un usuario para identificar los plazos y montos que deberá pagar al momento de su consulta. Del mismo modo, tendrá el detalle de las cuotas de forma tal que se podrá identificar la cantidad de cuotas, el valor y la fecha del primer pago luego de otorgado al crédito de consumo.
- **Operadora de La Plataforma:** Encargado de administrar operativa y funcionalmente la Plataforma, representado para los efectos de los presentes términos por **HIKARI INC** persona natural designada para asumir la operatividad digital y la sostenibilidad de la plataforma.
- **Usuario:** Toda persona natural mayor de dieciocho (18) años que, como destinatario final, use La Plataforma con el fin de obtener los servicios de crédito de consumo a través de la plataforma digital de bajo monto y a corto plazo.
- **Proveedores:** Toda persona natural o jurídica que provea de algún servicio o bien directamente a **FLEXICREDITO** para el desarrollo de las actividades desarrolladas por la plataforma.
- **Cuenta:** Usuario y contraseña que han sido otorgados por **FLEXICREDITO** para identificar los elementos que constituyen el crédito de consumo que ha sido otorgado por medio de la plataforma.
- **Tasas e intereses:** Réditos que generan los créditos de consumo que han sido otorgados a los Usuarios en virtud de la plataforma, mismos que surgen como consecuencia del otorgamiento de un crédito de consumo con finalidad de ser restituido en un periodo de tiempo determinado.
- **Garantías:** Todas aquellas figuras jurídicas que sean celebradas entre el Usuario y **FLEXICREDITO** con la finalidad de garantizar el crédito de consumo que ha sido otorgado por medio de la plataforma, mismos que pueden constituirse por medio de títulos valores o cualquier otro documento legal.
- **Prefactibilidad crediticia:** Análisis e investigación realizada por los Proveedores o por **FLEXICREDITO** directamente para identificar la viabilidad económica de la celebración del presente vínculo jurídico.
- **Política de Privacidad:** Acuerdo celebrado entre **FLEXICREDITO** y el Usuario con la finalidad de ejecutar las obligaciones que adquieren cada una de las partes, por medio del cual, se establecen las principales directrices por medio de las cuales los datos personales de los Usuarios van a ser tratados; la aceptación de la Política de Privacidad es un requisito sine qua non para la celebración de los Términos y Condiciones.

2. ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

Mediante la aceptación de los Términos y Condiciones establecidos en esta Plataforma el Usuario acepta las condiciones aquí contenidas, así como la Política de Privacidad de **FLEXICREDITO**. Así mismo, se entiende que acepta las demás reglas de operación, políticas, procedimientos y demás actualizaciones desde la entrada de operación de la persona natural a la fecha, que puedan ser publicados por **FLEXICREDITO** en la Plataforma, cada uno de los cuales se incorpora por referencia. Sin perjuicio de lo anterior, algunos servicios que se ofrecen en la Plataforma pueden estar sujetos a Términos y Condiciones adicionales, en este caso, el uso que el Usuario haga de dichos servicios estará sujeto a la aceptación específica por parte del Cliente. En caso de que el Usuario no los acepte, deberá abstenerse de utilizar en cualquier forma dichos servicios.

3. CAPACIDAD

De conformidad con la Ley Colombiana, el Usuario que acepta estos Términos y Condiciones debe ser legalmente apto y contar con las autorizaciones pertinentes para la vinculación de la persona a la que representa. De acuerdo con lo anterior, el Usuario garantiza y **FLEXICREDITO** entiende que el Usuario que acepta los presentes Términos y Condiciones conoce previamente si está o no en capacidad de celebrar contratos a nombre de la persona que se determine como Usuario.

4. ALCANCE DEL SERVICIO

FLEXICREDITO es una Plataforma tecnológica de servicios y ayuda financiera, por medio de la cual, los Usuarios podrán solicitar en cualquier momento créditos de consumo digitales, bajo monto y a corto plazo. Por medio de la Plataforma los Usuarios podrán acceder a créditos desde cincuenta mil pesos colombianos (COP \$50.000) hasta millón ochocientos mil pesos (COP\$1.800.000), sin perjuicio que **FLEXICREDITO** de forma unilateral y sin previo aviso realice modificaciones en relación a los valores o cupos a los que podrán acceder los Usuarios. Para el desarrollo y ejecución de la Plataforma, los Usuarios deberán cumplir con los requisitos que se encuentran establecidos en el presente instrumento jurídico, mismos que el Usuario acepta libre y espontáneamente, entendiendo las consecuencias jurídicas y económicas que pueden producirse con la adquisición de los créditos otorgados por **FLEXICREDITO**. De esa forma, **FLEXICREDITO** se presenta como un servicio y producto que otorga soluciones económicas a sus usuarios a través de principios de flexibilidad, rapidez y ausencia de trámites físicos. Así mismo, **FLEXICREDITO** otorgará los respectivos créditos a los Usuarios por medio de cuotas o plazos determinados, que serán previamente aceptados por los Usuarios.

Del mismo modo, **FLEXICREDITO** podrá solicitar de forma previa o en desarrollo y ejecución del presente acuerdo de voluntades, información personal y sensible para evaluar las posibilidades y factibilidad al momento de otorgar créditos de consumo o para identificar la probabilidad de cumplimiento en el desarrollo de las obligaciones que se encuentran a cargo del Usuario. Las solicitudes de crédito realizadas por medio de la Plataforma podrán ser o no otorgadas a discreción y unilateralmente por parte de **FLEXICREDITO**, no obstante, toda negación por parte de **FLEXICREDITO** deberá estar respaldada por criterios objetivos. La determinación de viabilidad del crédito se producirá por medio del análisis de la calificación crediticia y la transferencia o transmisión de los datos personales o sensibles de los Usuarios a entidades crediticias certificadas para evaluar la capacidad económica y de endeudamiento de los Usuarios. Sin perjuicio de lo anterior, **FLEXICREDITO** se reserva el derecho de entregar o no información a los Operadores de la Plataforma en relación con la negativa en el otorgamiento de los créditos, de modo tal que esto no podrá constituir violación alguna de sus obligaciones. Unilateralmente, **FLEXICREDITO** podrá renunciar al derecho de reservarse dicha información siempre y cuando la solicitud de la negativa sea producida por la persona titular de la información o de una autoridad judicial por medio de providencia judicial en firme.

FLEXICREDITO realizará la notificación de la respuesta bien sea negativa o positiva del cupo de crédito de consumo una vez se haya realizado las validaciones y verificaciones para la aprobación definitiva del mismo. **FLEXICREDITO** podrá solicitar, para la aprobación del respectivo crédito, la suscripción del pagaré por medios electrónicos el cual misma deberá constituirse como requisito sine qua-non para el perfeccionamiento del presente instrumento jurídico. El incumplimiento de las obligaciones por parte del Usuario podrá hacerse exigible por vía de proceso ejecutivo el cual asumirán los terceros en representación de las obligaciones contraídas en el instrumento jurídico que vincula el deudor con el acreedor la totalidad del valor que ha sido otorgado por medio del préstamo, los intereses y la mora que se produzca como consecuencia del no pago de las cuotas o plazos fijados por medio de la Plataforma. Del mismo modo, **FLEXICREDITO** exigirá el pago de la responsabilidad adquirida por el Usuario en los tiempos establecidos a través de la Plataforma o entidades de pago designadas para tal fin, sin perjuicio del pago anticipado de manera total o parcial.

4.1. ALCANCE DEL SERVICIO EN RELACIÓN CON FLEXICREDITO:

FLEXICREDITO se compromete a prestar una Plataforma que cuente con los mejores estándares de seguridad, así como una plataforma estable en términos de conexión, interconexión y utilidad para los Usuarios. Del mismo modo, **FLEXICREDITO** celebrará con el Usuario un contrato de crédito de consumo sobre los valores que sean solicitados por medio de la página. La celebración del contrato se perfeccionará una vez **FLEXICREDITO** autorice y efectúe la transferencia bancaria a favor del Usuario. Una vez se perfeccione el respectivo contrato, **FLEXICREDITO** tendrá como obligación otorgar la aceptación de la entrega de la cosa, conforme a las condiciones señaladas y aceptadas, quien lo restituirá en la forma y términos especificados o establecidos a través de la Plataforma. **FLEXICREDITO** deberá realizar y ejecutar el contrato en los términos que se pactaron.

4.2. ALCANCE DEL SERVICIO EN RELACIÓN CON LOS USUARIOS:

Los Usuarios podrán acceder a la Plataforma en cualquier momento y solicitar créditos de corta duración y en los términos que se evidencian en el presente instrumento jurídico. En esos términos, para la solicitud del respectivo crédito, el Usuario debió aceptar el presente instrumento jurídico, así como la Política de Protección y Tratamiento de Datos, misma que autoriza a **FLEXICREDITO** a utilizar información personal o sensible para evidenciar la viabilidad económica y jurídica del contrato. La relación jurídica del Usuario respecto de **FLEXICREDITO** empezará desde el momento exacto en el que solicite el crédito por medio de la plataforma, momento

mismo en el que adquiere la obligación de realizar cualquier actividad bajo el principio de buena fe mercantil, desde el momento precontractual hasta el poscontractual.

En esos términos, una vez aprobado el crédito y efectuada la entrega de la cosa del valor del crédito solicitado por medio de la Plataforma, el Usuario se compromete a restituir el valor del bien y/o servicio con los intereses que estos hayan generado al momento del pago teniendo en cuenta la información que fue suministrada y aceptada previamente por el Usuario a través de la Plataforma en el momento de la solicitud del crédito. Del mismo modo, el Usuario se compromete a suministrar toda la información que sea necesaria para desarrollar la respectiva evaluación de viabilidad de los respectivos créditos; toda información suministrada por el Usuario deberá ser veraz y auténtica, de forma tal que, el incumplimiento de esta obligación podría generar la exigibilidad de la cláusula de exigibilidad anticipada por parte de **FLEXICREDITO**. Al momento de la ejecución del presente contrato, el Usuario se compromete a suscribir un pagaré, mismo que servirá como garantía del negocio subyacente. La duración del contrato se entenderá celebrada por el término en que se solicite el crédito y mismo que estará definido en la Plataforma y almacenado en la información que se suministre en el Usuario entregado por **FLEXICREDITO** al momento de efectuar el registro.

5. DISPOSICIONES GENERALES A TODOS LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR FLEXICREDITO.

5.1. SERVICIOS PRESTADOS

Por medio de la Plataforma, **FLEXICREDITO** otorgará créditos de corta duración a los Usuarios, mismos que serán efectuados mediante la celebración de un contrato de mutuo mercantil, a través del cual, **FLEXICREDITO** efectuará la entrega material de la cosa una vez formalizado el contrato, teniendo en cuenta el interés que fue fijado de forma previa, condiciones que han sido aceptadas por el Usuario al momento de solicitar el crédito. La solicitud del crédito se entenderá como aceptación completa y sin excepción de los presentes términos y condiciones. El no pago de alguno de las cuotas definidas por medio de la Plataforma constituirá incumplimiento de los Términos y Condiciones y demás relaciones contractuales derivadas de la formalización del crédito, la exigibilidad de las sumas de dinero será por medio del pagaré desmaterializado, mismo que debió haber sido suscrito de forma previa a la solicitud, como requisito para el perfeccionamiento del contrato subyacente. Las condiciones, requisitos y elementos del contrato de mutuo mercantil se reglamentarán por medio de los presentes Términos y Condiciones que podrán ser actualizados por parte de **FLEXICREDITO** siempre y cuando no vulneren derechos fundamentales del Usuario.

5.2. INSCRIPCIÓN Y REGISTRO

En relación con el registro de los Usuario estará sujeta a los presentes Términos y Condiciones. **FLEXICREDITO** se reserva el derecho de afiliación, uso y exclusión de Usuarios en su Plataforma. Este registro se realizará a través de la página web <https://www.flexicredito.com.co/> Para el desarrollo de la inscripción y registro de la Plataforma se podrá solicitar, entre otras, la siguiente información personal la cual va a ser tratada de conformidad con la Política de Protección de Datos Personales:

1. Nombre y Apellido.
2. Número de teléfono celular.
3. Dirección de correo.
4. Contraseña.
5. Dirección.
6. Fotografía del documento de identidad de la persona titular de la cuenta digital.
7. Fotografía personal.
8. Datos laborales, empleador, ocupación, teléfono laboral, desprendible de pago o nómina.
9. Teléfonos de referencias personales.
10. Cualquier otro documento o información que sea necesaria para la aprobación del crédito.

5.3 VALIDACIÓN DE LA IDENTIDAD PERSONAL POR BIOMETRÍA

El Usuario conoce que al tratarse de una plataforma 100% online, suministra los datos de su información personal de forma voluntaria y autoriza de este mismo modo la validación de su identidad a través del proceso de biometría que se llevará a cabo por proveedores que presten el servicio de validación de identidad biométrica, debidamente contratado por **FLEXICREDITO** y que se encuentre avalado por las respectivas autoridades, contando con todos los protocolos de seguridad de la información, para que ejecute la acción de la verificación de identidad para aquellos solicitantes que cumplan con el perfil crediticio requerido por **FLEXICREDITO**, por tanto el Usuario autoriza la aplicación del sistema de verificación biométrica, en donde se le solicitará imágenes de su documento de identidad por ambos lados y una selfie, realizando ciertos gestos para confirmar que se trata de una selfie sobre un humano y no sobre una fotografía. Este verificador a su vez, comparará la imagen del documento de identidad con la selfie el cual arrojará un resultado de coincidencia, donde, si el resultado no es coincidente, se rechaza la solicitud por posible suplantación de identidad. De este modo, el Usuario autoriza mediante el análisis biométrico se verifique que su documento de identidad no posea ningún tipo de alteración, que la imagen contentiva en el documento de identidad y los rasgos faciales coincidan en un alto porcentaje de asertividad con la selfie tomada por él mismo, por lo que el Usuario reconoce que de no presentarse el nivel requerido de validación de identidad su solicitud será RECHAZADA de manera automática.

5.4 INSTRUMENTACIÓN DEL CONTRATO A TRAVÉS DE LA FIRMA ELECTRÓNICA

El Usuario reconoce y autoriza que la instrumentación del contrato de crédito y servicios adicionales, se llevará a cabo a través del mecanismo de firma electrónica aceptando a su vez los términos, condiciones y autorizaciones para la adquisición del crédito, por lo que **FLEXICREDITO** enviará un código de validación de identidad al número móvil registrado en la plataforma www.flexicredito.com.co

el cual le permitirá la firma electrónica del presente contrato con su pagaré y carta de instrucciones. En consecuencia, la instrumentación del contrato se llevará a cabo en cumplimiento a la legislación colombiana en Ley 527 de 1999 Art.7 y el Decreto 2364 de 2012, en concordancia a la Ley 1564 de 2012 Art. 244, en donde establece que los documentos en forma de mensaje de datos se presumen auténticos, entendiéndose como firma electrónica, como una clave de validación conformada por códigos, contraseñas, datos biométricos, o claves criptográficas privadas, que permite identificar a una persona, en relación con un mensaje de datos, partiendo desde la autenticidad, confiabilidad del mismo, en relación al fin para el cual se hace uso de este mecanismo de firma, por lo que se presume que los mecanismos o técnicas de identificación personal o de identificación electrónica que fue acordado entre las partes con la aceptación de los términos y condiciones al momento del registro en la plataforma web.

5.6. CONDICIONES TRANSPARENTES

Los costos asociados y no asociados al crédito se calculan según el nivel de riesgo de **EL DEUDOR** que se determina de acuerdo con las políticas de riesgo establecidas por **FLEXICREDITO** las cuales son el resultado de la consulta en las centrales de información financiera, mas otras variables de aceptación.

- **EMISIÓN DE PAGARÉ:** Emisión del título de crédito digital en el que el emisor se compromete a pagar una determinada suma de dinero en una fecha establecida, su firma digital y custodia en entidad especializada de administración de títulos valores.
- **VERIFICACIÓN Y PROTECCIÓN PERSONAL:** Requisito “Sine qua non” para la celebración del contrato donde se gestiona el cobro de las herramientas utilizadas para la protección, administración y tratamiento de la información personal suministrada por los usuarios. Este es un cargo asociado por pago a terceros, **EL DEUDOR** se exceptúa del cobro de este servicio, de acuerdo con la clasificación de riesgo definida por **FLEXICREDITO**.
- **IDENTIFICACIÓN BIOMÉTRICA:** Uso de plataforma de validación de identidad en tiempo real que permite a través del uso de tecnología de identificación biométrica proteger, validar y determinar la legitimidad de las personas que realizan las solicitudes de préstamo.
- **ADMINISTRACIÓN:** Valor correspondiente a la cuota de disponibilidad del cupo de crédito rotativo utilizable, beneficio a favor del cliente en función de cuota de manejo que garantiza el valor del monto mientras se tenga uno o más desembolsos activos.
- **RECUADO:** Habilitación de múltiples mecanismos que facilitan, diversifican y acercan distintas posibilidades de pago para el cliente.
- **CENTRALES DE RIESGO:** Consulta ante centrales de riesgo crediticio de la información del usuario que permite generar un estudio a partir del análisis fragmentado de las variables que componen su score y sobre el cual se determinara la concesión del crédito. **EL DEUDOR** se exceptúa del cobro de este servicio, de acuerdo con la clasificación de riesgo definida por **FLEXICREDITO**.
- **VERIFICACIÓN TELEFÓNICA Y REFERENCIACIÓN:** Validación telefónica a los números registrados por **EL DEUDOR** y comprobación de las referencias familiares y comerciales relacionadas.
- **VERIFICACIÓN ANTIFRAUDE:** Envió a través de mail, SMS y otros, de códigos únicos de validación de identidad que permitan al usuario tener mayores herramientas de seguridad al momento de realizar la solicitud del préstamo.
- **AVAL POR CUENTA Y ORDEN DE GLOBAVAL:** El Aval por cuenta y orden de **GLOBAVAL** WWW.GLOBAVAL.COM avalan y respaldan tu crédito en caso de incumplimiento o impago. Este es un cargo no asociado al crédito y pagado a tercero, su costo varía según calificación crediticia, valor desembolsado y factores de riesgo determinados al momento de la aprobación.

5.7. OPCIONALIDAD

FLEXICREDITO dispone para los Usuarios que no deseen contratar los servicios directamente relacionados con el uso de la plataforma tecnológica (<https://flexiapp.com.co/>), de una manera rápida y simple, sin trámites físicos, ni papeleos, tramitar la solicitud del préstamo de forma presencial en los sitios autorizados reuniendo la siguiente información:

5.7.1 Para Empleados:

- Fotocopia cédula de ciudadanía.
- Últimos 2 desprendibles de pago de nómina.
- Contrato, pagaré y carta de instrucciones debidamente firmados.
- Aceptación de los términos y condiciones generales del servicio debidamente firmado.
- Radicación de los documentos mencionados en los sitios autorizados.

5.7.2 Para Independientes:

- Fotocopia de la cédula de ciudadanía.
- Extractos bancarios de los últimos dos meses.
- Contrato, pagaré y carta de instrucciones debidamente firmados.
- Aceptación de los términos y condiciones generales del servicio.
- Radicación de los documentos mencionados en los sitios autorizados.

El Usuario se obliga a suministrar información veraz, completa, actualizada y comprobable, así mismo, este deberá garantizar que a partir de los datos suministrados no busca inducir al error en los procesos internos para lo cual **FLEXICREDITO** en procura de la veracidad realizará las rectificaciones respectivas siendo estas últimas de pleno conocimiento del usuario.

5.9. PAGO ANTICIPADO

El USUARIO tendrá la opción de realizar el pago anticipado de su crédito de manera total o parcial en cualquier fecha y antes del día de vencimiento sin costo o sanción. Sí el DEUDOR realiza el pago total de la obligación antes de la fecha de vencimiento se hará la correspondiente liquidación de intereses al día del pago; los pagos parciales que realice EL USUARIO serán abonados como aporte a capital o a sus intereses.

5.10. MEDIOS DE PAGO

FLEXICREDITO dispone los siguientes medios de pago oficiales y autorizados al EL DEUDOR para realizar el pago de las obligaciones, así mismo estos canales de pago podrán ser consultados en la página web www.flexicredito.com.co

- **Pagos con PSE:** Ingresa a www.flexicredito.com.co con su usuario (Correo electrónico) y contraseña. Haga clic en “Pagar con PSE” y complete los campos con sus datos.
- **Pago en efectivo mediante Corresponsal Bancario y/o punto de venta:** Acérquese al corresponsal bancario o punto de venta más cercano y realice el abono a las cuentas autorizadas

Pago por transferencia Bancaria a las cuentas oficiales de FLEXICREDITO

- **SU+ PAY:** Solicitar link
- **BANCO DE DAVIPLATA:** Cuenta Ahorros
- **NEQUI:** Cuenta Ahorros
- **BANCOLOMBIA:** Cuenta Ahorros

EL DEUDOR al realizar el pago a través de “TRANSFERENCIA BANCARIA” deberá adjuntar el recibo de consignación al chat en línea de WhatsApp ***** la cual se encuentra habilitada en la página web www.flexicredito.com.co De igual forma, el DEUDOR podrá enviar el comprobante de pago de cualquiera de los otros métodos de pago oficiales. Así mismo, mediante la aceptación de estos términos y condiciones el Usuario es consciente y se compromete a pagar su obligación a los medios de pago descritos anteriormente, dado que de realizar un pago a otro medio NO autorizado, **FLEXICREDITO** queda eximida de toda responsabilidad que pueda derivar, manteniendo una operación transparente y directa mediante la solicitud directa por parte del titular de los datos personales a través del formulario web disponible en la plataforma tecnológica y los únicos medios de comunicación están publicados en la página web www.flexicredito.com.co

5.11. DESISTIMIENTO

El USUARIO, en ejercicio de su derecho al retracto podrá solicitar el desistimiento del crédito requerido, hasta siete (7) días después del desembolso del crédito, por lo que El **USUARIO** deberá realizar la devolución del crédito, asumiendo a su vez los cargos de adquisición del servicio, tales como; administración, verificación antifraude y biometría, consolidación del Aval.

5.12. VIOLACIÓN DEL SISTEMA O BASES DE DATOS

Con la utilización de la Plataforma, los Usuarios aceptan que se encuentra prohibido y no está permitida ninguna acción o uso de dispositivo, software o cualquier otro medio tendiente a interferir tanto en las actividades y operativa de **FLEXICREDITO** como en las ofertas, descripciones, cuentas o bases de datos de **FLEXICREDITO**. Cualquier intromisión, tentativa o actividad violatoria o contraria a las leyes sobre derecho de propiedad intelectual y/o a las prohibiciones estipuladas en el contrato, harán posible a su responsable de las acciones legales pertinentes, y a las sanciones previstas por este acuerdo, así como responsable de indemnizar los daños ocasionados.

5.13. SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

FLEXICREDITO podrá efectuar sanciones a los Usuarios de la Plataforma por el incumplimiento de las obligaciones consagradas en los Términos y Condiciones o por el incumplimiento de las obligaciones de ley en cualquier momento en desarrollo de las relaciones contractuales entre las Partes. Las sanciones que podrán ser efectuadas por parte de **FLEXICREDITO** son:

1. (I) suspensión temporal o definitiva de la Cuenta;
2. (II) bloqueo temporal o definitivo de Usuario y de la Cuenta. **FLEXICREDITO** se reserva el derecho de establecer cuál debe ser la sanción respectiva por el incumplimiento de las obligaciones de los términos y condiciones.

Para establecer la sanción respectiva por el incumplimiento de las obligaciones, **FLEXICREDITO** calificará el hecho en leve, grave o gravísimo dependiendo de los efectos que haya generado el hecho u acto del Usuario. Las Sanciones realizadas por **FLEXICREDITO** se realizarán siguiendo los siguientes parámetros, a saber:

1. Se realicen actos que vulneren disposiciones normativas del ordenamiento jurídico colombiano, o de cualquiera de las estipulaciones que se encuentran consagradas en los Términos y Condiciones.
2. Se realicen actos que se encuentren en contravía de la buena fe comerciales y de las sanas costumbres mercantiles.
3. Se realicen actos que generen perjuicios para otros Usuarios por medio de conductas dolosas o fraudulentas.
4. Si luego de realizar el registro o inscripción, **FLEXICREDITO** no pueda corroborar la identidad del Usuario o cualquier información suministrada por éste sea errónea o falsa.
5. Cuando el Usuario publique contenido falso, no veraz o acorde con la realidad por medio del comercio social.
6. Cualquier otro acto que vaya en detrimento de derechos o intereses de Usuarios o terceras personas.

En caso de que un Usuario sea objeto de sanciones por los comportamientos señalados con anterioridad por parte de **FLEXICREDITO**, todas las solicitudes que haya realizado, así como cualquier contenido generado por el Usuario podrán ser eliminados de forma discrecional por parte de **FLEXICREDITO** y el Usuario no podrá realizar reclamaciones o solicitar indemnizaciones al aceptar que su conducta no se encuentra admitida en la Plataforma.

5.14. FALLAS EN EL SISTEMA

FLEXICREDITO no se hace responsable por cualquier daño, perjuicio o pérdida a los Usuarios de la plataforma que sean causados por fallas en el sistema, en los servidores o en el Internet. **FLEXICREDITO** tampoco se considerará como responsable por cualquier virus que pudiera infectar el equipo de los Usuarios como consecuencia del acceso, uso o examen o a raíz de cualquier transferencia de datos, archivos, imágenes, textos o audio contenidos en la Plataforma. De esa forma, los Usuarios no podrán imputar responsabilidad a **FLEXICREDITO** o solicitar el reconocimiento de perjuicios resultantes de dificultades técnicas o fallas en los sistemas o en internet.

5.15. REQUISITOS PARA REALIZAR EL REGISTRO EN LA PLATAFORMA

Los Usuarios de la Plataforma deberán contar, cuanto menos, con los siguientes requisitos, a saber:

1. Ser mayor de 18 años.
2. Ser residente en la República de Colombia.
3. Tener domicilio y residir en la República de Colombia.
4. Tener capacidad legal para contratar.
5. Contar con un documento nacional de identidad válidamente emitido por la República de Colombia y en condiciones de ser leído electrónicamente.
6. Teléfono celular propio de legítima tenencia y uso
7. Cuenta de correo electrónico propia personal y de legítimo uso

5.16. EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD POR ATAQUES INFORMÁTICOS

FLEXICREDITO no se hará responsable por ataques informáticos exógenos de la debida diligencia en desarrollo de sus deberes de protección a ataques informáticos.

5.17. MEJORAMIENTO CONTINUO O MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA

FLEXICREDITO manifiesta que en el desarrollo de sus actividades de mejoramiento o mantenimiento de la Plataforma podrá interrumpir el acceso a los Usuarios. En esos términos, la Plataforma podrá no estar disponible, en tal caso se procurará restablecerla con la mayor celeridad posible sin que por ello pueda imputársele algún tipo de responsabilidad.

5.18. COSTOS POR CUENTA Y ORDEN DE TERCEROS EN LOS PRÉSTAMOS

FLEXICREDITO podrá realizar a los Usuarios cobros por cuenta y orden de terceros por diferentes conceptos derivados de la identificación, seguridad, validación, verificaciones de garantías/avalista, análisis crediticios, y cargos de recaudos en los créditos que realiza, de ese modo, el Usuario conoce y acepta que, al momento de solicitar un crédito de capital, **FLEXICREDITO** podría incorporar los cargos anteriormente descritos. El valor de todos los cargos por cuenta y orden de terceros se verán reflejados en la Plataforma al momento de solicitar el crédito, por lo que el Usuario conocerá el valor de los cargos con anterioridad a la solicitud del crédito; en esos términos, los cargos garantizan al Usuario una estructura tecnología que permita la solicitud de créditos en forma online e inmediata desde la comodidad no presencial del usuario. Los cargos brindan al usuario las condiciones de seguridad informática, seguridad biométrica, análisis de los bureaus de crédito en milisegundos para una efectividad óptima y necesidad urgente del usuario.

5.19. GASTOS DE COBRANZA EN LOS PRÉSTAMOS

FLEXICREDITO realizará a los Usuarios un cobro por concepto de cobranza en los casos en los que EL DEUDOR se encuentre en mora respecto de sus obligaciones de pago en virtud del contrato celebrado por medio de los presentes Términos y Condiciones. Los gastos de cobranza equivalen a los porcentajes enunciados en el presente documento, mismos que se calculan en relación con el total de la deuda y el incremento periódico de intereses de acuerdo con los días de mora de la cartera. Los gastos de cobranza son cobros que se realizan al DEUDOR correspondientes a conceptos como: personal de cobranza especializado, cargos de mensajerías (SMS), envío de mensajes de voz (IVR), llamadas y mensajes de WhatsApp a los teléfonos celulares registrados ante **FLEXICREDITO** con la finalidad de obtener el pago total de la obligación; que no han sido cancelados por parte del DEUDOR en las fechas fijadas y convenidas de forma previa en el contrato. El Usuario al aceptar los presentes Términos y Condiciones autoriza incondicionalmente a **FLEXICREDITO** para efectuar el cobro por gastos de cobranza, así como la realización de todas las actividades que resulten necesarias para garantizar el cobro de la deuda. Los gastos de cobranza se realizarán de conformidad con la siguiente fórmula y porcentajes:

Gastos de cobranza

Formula: ("Saldo capital" X "Porcentaje según antigüedad de mora") + IVA

Gastos de cobranza	Saldo capital * porcentaje según antigüedad de la mora + IVA de este resultado
DÍAS DE MORA	PORCENTAJE MÁS IVA
21 DÍAS A 25 DÍAS	10%
26 DÍAS A 30 DÍAS	12%
31 DÍAS A 35 DÍAS	14%
36 DÍAS A 40 DÍAS	18%
MAYOR A 41 DÍAS	20%

5.20. VINCULATORIEDAD DE LOS MONTOS SOLICITADOS POR MEDIO DE LA PLATAFORMA

El Usuario manifiesta que, una vez solicitado un crédito de consumo por medio de la Plataforma, los montos discriminados, número de cuotas y el vencimiento de cada una de estas serán vinculantes para la relación contractual. En esos términos, se entenderá que, al realizar la solicitud, ingresar los datos personales del Usuario, aportar los documentos solicitados y validar su identidad personal, la información suministrada será de obligatorio cumplimiento y corresponde a los elementos esenciales de la relación contractual, asimismo, la aceptación y la información entregada será información con valor probatorio en la República de Colombia o en el extranjero, de conformidad con la Ley 527 de 1999.

5.21. VINCULATORIEDAD DE LOS MONTOS SOLICITADOS POR MEDIO DE LA PLATAFORMA

EL DEUDOR acepta y manifiesta que, al solicitar y al ser aprobado un préstamo por medio de la Plataforma, estará obligado a cancelar el monto solicitado, intereses y cualquier otro monto dinerario adeudado a **FLEXICREDITO** por medio de un pagaré, mismo que estará en blanco y deberá diligenciarse única y exclusivamente de conformidad con la carta de instrucciones del respectivo título valor.

5.22. AUTORIZACIÓN DE DIFUSIÓN DE DATOS A TERCEROS, CONSULTA, ADMINISTRACIÓN Y REPORTE A CENTRALES DE RIESGO, EMPRESAS DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD, BIOMETRÍA Y ANÁLISIS DE DATOS.

En calidad de Titular de la información, actuando libre y voluntariamente, autorizo a **FLEXICREDITO** y/o a Experian Colombia S.A. (en adelante DataCrédito Experian), Carrera 7 No. 76-35 Tel 3191400 de Bogotá D.C., o quien represente sus derechos, a acceder a mis datos personales recolectados por medio del presente formulario, y a mis datos personales contenidos en la base de datos de DataCrédito Experian (Operador de información crediticia), adicionalmente a través de la plataforma de Procredito en adelante mi información personal, para darle tratamiento en los términos expresados en la Política de Tratamiento de la Información Personal de **FLEXICREDITO** y/o DataCrédito Experian y para finalidades de gestión de riesgo crediticio tales como: (i) elaboración y circulación a terceros de scores crediticios, herramientas de validación de ingresos, herramientas predictivas de ingresos, herramientas para evitar el fraude y en general, herramientas que le permitan a los Suscriptores de DataCrédito Experian, adelantar una adecuada gestión del riesgo crediticio. (ii) Compararla, contrastarla y complementarla con la información financiera, comercial, crediticio, de servicios y proveniente de terceros países de DataCrédito Experian. (iii) Compararla, contrastarla y complementarla con la información personal de Midatacrédito.

Así mismo, el Usuario acepta y manifiesta que, al solicitar un préstamo autoriza de manera expresa, concreta, suficiente, voluntaria, informada, irrevocable e ilimitada a **FLEXICREDITO** o a través de terceros, o a quien represente sus derechos o a quien ostente en el futuro la calidad de acreedor, en virtud de las obligaciones derivadas de sus relaciones contractuales para: (i) consultar, (ii) reportar, (iii) enviar, (iv) procesar, (v) solicitar y (vi) divulgar a las Centrales de Información Financiera y crediticia, a los bureaus de créditos, y a cualquier entidad que maneje o administre bases de datos que tengan como fines de información financiera, crediticia, de control, validación de identidad, biometría, comerciales y de consolidación de información, todos los datos personales y económicos, incluyendo la información referente al comportamiento comercial y crediticio del Usuario, tales como el nacimiento, modificación o extinción de obligaciones contraídas con anterioridad o que se llegasen a contraer fruto de la relación contractual contraída.

Asimismo, acepta y autoriza a **FLEXICREDITO** al envío de las fotos de las cédulas de identidad y foto "selfie" personal, grabación de video y audio del dispositivo celular a proveedores terceros de verificación de identidad y de firma digital y electrónica.

De igual forma autoriza a **FLEXICREDITO** al envío de mensajes de texto, whatsapps, IVR (mensajes de voz) para las validaciones y para el cobro de las obligaciones inherentes al préstamo. Por último, El usuario autoriza a **FLEXICREDITO** al contacto de sus referencias laborales y personales por estos medios de contacto. Todo lo anterior implica que, el cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones del Usuario, pueden reflejarse en las mencionadas bases de datos.

7. CONSULTA DE LA PLANILLA PILA

Los Usuarios de la Plataforma aceptan que **FLEXICREDITO** realice consultas de la planilla "Pila", de forma tal que, con la aceptación de los presentes Términos y Condiciones **FLEXICREDITO** tiene capacidad de solicitar a los Operadores de Información del Pila, y a éstos, para que le suministren a **SOLVENTA** por el medio que considere, de tal forma que, todos los datos personales de los Usuarios relacionados con la afiliación y pago de los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, tales como ingreso base de cotización y demás información relacionada con mi situación laboral y empleador. **FLEXICREDITO** podrá conocer dicha información cuantas veces lo requiera, mantenerla actualizada y en general tratarla, directamente o a través de un encargado, con la finalidad de analizar el perfil crediticio del usuario en aras de establecer una relación comercial y/o de servicios, así como también para ofrecerle productos o servicios que se adecuen al perfil crediticio del Usuario.

En todo caso, el Usuario declara expresamente conocer el carácter facultativo de la autorización, los derechos que le asisten como titular de la información y entender que el uso y manejo que se dará a los datos personales se efectuará de forma responsable y respetando las normas y principios generales establecidos en la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.

8. OBLIGACIONES DE FLEXICREDITO.

FLEXICREDITO prestará los servicios contratados con plena autonomía profesional e independencia, comprometiéndose a cumplir con las siguientes obligaciones, sin perjuicio de las obligaciones especiales que se encuentren estipuladas en estos Términos y Condiciones:

1. Prestar los servicios que se encuentran plasmados en los Términos y Condiciones en las mejores condiciones de calidad, salvo la existencia de defectos informáticos, ataques informáticos, mantenimiento para el mejoramiento del servicio, fuerza mayor o casos fortuitos.
2. Brindar la información suficiente para que los Usuarios puedan ejercer sus derechos que se encuentran plasmados en los Términos y Condiciones de manera oportuna.
3. Brindar a los Usuarios las mejores condiciones de seguridad para el uso de los servicios que se encuentran suministrados por medio de la Plataforma.
4. Realizar el mantenimiento de la Plataforma de forma tal que los servicios que se presten se produzcan en las mejores condiciones.
5. Efectuar la entrega de los bienes y servicios que fueron solicitados por los Usuarios previa observancia de la viabilidad del crédito.

6. Actuar de buena fe en el desarrollo de las obligaciones que se encuentran plasmadas en este acápite o a lo largo de los Términos y Condiciones.
7. Brindar asesoría a los Usuarios por defectos que se encuentren en la Plataforma.
8. Desarrollar sus actividades sin abusar de los derechos que posee
9. Los demás que se encuentren expresamente consagrados en los Términos y Condiciones y en las disposiciones legales y constitucionales.

9. OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

Los Usuarios de la Plataforma se comprometen, de conformidad con las obligaciones propias del contrato de crédito de consumo, a desarrollar y ejecutar, entre otras, las siguientes obligaciones:

1. Utilizar la Plataforma para las finalidades que se encuentran señaladas en los Términos y Condiciones.
2. Suministrar información veraz, auténtica e idónea para la realización del registro e inscripción en la Plataforma.
3. No suplantar identidad.
4. El uso de un teléfono celular propio, personal y que autorice a recibir todo tipo de comunicaciones.
5. El uso de la cuenta de correo electrónico propio, personal y autorice a recibir todo tipo de comunicaciones.
6. Resguardar las credenciales de acceso para mantener la confidencialidad que serán de entera responsabilidad del usuario.
7. No utilizar credenciales de terceros.
8. El usuario es responsable de todas las operaciones realizadas con su cuenta.
9. El usuario es responsable de mantener actualizado el teléfono celular, la cuenta de correo electrónico en la plataforma, y es su obligación notificar los cambios de esta información mientras el préstamo esté en vigencia.
10. Suscribir el respectivo pagaré que de respaldo al negocio subyacente.
11. Efectuar el pago de las sumas de dinero correspondientes al crédito aprobado por medio de la Plataforma con los intereses y demás cargos que sean convenidos de conformidad con las condiciones señaladas en los Términos y Condiciones.
12. Utilizar la Plataforma bajo los supuestos señalados en la Ley y la jurisprudencia en relación con la buena fe mercantil, de tal forma que no sea utilizada para realizar fraude a los preceptos consagrados en los Términos y Condiciones o a los preceptos consagrados en el ordenamiento jurídico colombiano.

10. DERECHOS DE FLEXICREDITO

En virtud de la prestación de las actividades aquí referenciadas **FLEXICREDITO** adquiere, especialmente, los siguientes derechos:

1. Derecho a no garantizar el acceso y uso continuado e ininterrumpido de la Plataforma.
2. Derecho a realizar modificaciones a los Términos y Condiciones de la Plataforma.
3. Derecho a no hacerse responsable respecto de daños, perjuicios o pérdida al Usuario ocasionado por fallas en la Plataforma, servidores, Internet o respecto de cualquier inconveniente informático ajeno.
4. Derecho a no hacerse responsable por cualquier virus que pudiera infectar al Usuario como consecuencia del acceso, uso o examen del aplicativo o a raíz de cualquier transferencia de datos, archivos, imágenes, textos o audio contenidos en el mismo.
5. Se reserva el derecho de aceptar o negar las solicitudes de créditos efectuados por los Usuarios.
6. Derecho a guardar la información de los Usuarios inscritos o registrados en la Plataforma.
7. Se reserva el derecho a realizar sanciones por la mala utilización de la Plataforma por parte de los Usuarios.
8. Se reserva el derecho de cancelar, suspender temporal o definitivamente cualquier cuenta por los motivos que se encuentran consagrados en los Términos y Condiciones.
9. Se reserva el derecho de realizar en cualquier momento la suspensión de las operaciones de forma temporal o indefinidamente.

10. Se reserva el derecho de cobrar o exigir judicialmente las sumas de dinero equivalente a los bienes y servicios adquiridos, los intereses corrientes y moratorios y demás gastos en los que incurra **FLEXICREDITO** por la necesidad de hacer exigibles las obligaciones por vía judicial.
11. Se reserva el derecho de ejercer cualesquiera derechos que se encuentren inmersos en los Términos y Condiciones o que sean conexos o complementarios, así como cualquiera de los derechos que contemple la Ley, la Constitución Política y la jurisprudencia.

11. DERECHOS DE LOS USUARIOS

En virtud de la prestación de las actividades aquí referenciadas EL USUARIO adquiere, especialmente, los siguientes derechos:

1. Se reserva el derecho de realizar quejas, reclamos, sugerencias o peticiones por los mecanismos consagrados en los Términos y Condiciones.
2. Se reserva el derecho de exigir a **FLEXICREDITO** las razones por las cuales fue negado un préstamo solicitado, bajo la salvedad de que estas podrán ser dadas o no por parte de **FLEXICREDITO**
3. Se reserva el derecho de solicitar el retiro y la exclusión de sus datos e información confidencial o sensible de las bases de datos de **FLEXICREDITO**
4. Se reserva el derecho de ejercer cualesquiera derechos que se encuentren inmersos en los Términos y Condiciones o que sean conexos o complementarios, así como cualquiera de los derechos que contemple la Ley, la Constitución Política y la jurisprudencia.

12. MEDIOS DE CONTACTO DEL USUARIO CON FLEXICREDITO

El Usuario podrá contactarse a través de los canales de atención debidamente autorizados por la sociedad **FLEXICREDITO** y que se encuentran publicados en la plataforma web www.flexicredito.com.co, tales como:

- **Servicio al cliente:**
- **Línea de pagos y cobranzas:**
- **Recaudos:** o escribir al WhatsApp en Medellín
- **Originación:** o escribir al WhatsApp en Medellín
- **Chat de WhatsApp:** habilitado en la página web www.flexicredito.com.co.
- **Radicación de PQR'S:** Botón de "Atención al cliente – PQRS", botón "Línea de Transparencia", botón "Fallas técnicas", ubicados en la parte inferior derecha de la página web www.flexicredito.com.co.

13. TERMINACIÓN

La relación de las Partes a la que se refiere los presentes Términos y Condiciones podrá darse por terminado por las causales que determina la ley y en especial por las siguientes:

1. Por el mutuo acuerdo entre las Partes;
2. Por el incumplimiento de una de las Partes de las obligaciones nacidas en virtud de estos Términos y Condiciones, lo que facultará a la otra para darlo por terminado, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes, y de lo establecido en los numerales siguientes;
3. Por cumplimiento de todas las obligaciones estipuladas en los Términos y Condiciones;
4. En caso de que alguna de las Partes sea vinculada por las autoridades competentes a cualquier tipo de Investigación por delitos de narcotráfico, terrorismo, secuestro, lavado de activos, financiación del terrorismo y administración de recursos relacionados con dichas actividades, sin que se limite a éstas.
5. En caso de que alguna de las Partes sea incluida en listas para el control de lavado de activos y financiación del terrorismo administradas por cualquier autoridad nacional o extranjera, tales como la lista de la Oficina de Control de Activos en el Exterior OFAC emitida por la Oficina del Tesoro de los Estados Unidos de Norte América, la lista de la Organización de las Naciones Unidas y otras listas públicas relacionadas con el tema del lavado de activos y financiación del terrorismo.
6. En caso de que alguna de las Partes, suministre o haya suministrado información falsa o incompleta o negarse a actualizar la información que se requiera para la relación contractual cuando la ley así lo requiera.

14. AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA

FLEXICREDITO, sus empleados y colaboradores, actuarán por su propia cuenta, con absoluta autonomía y no estarán sometidos a subordinación por parte de los Usuarios. Sus derechos se limitarán de acuerdo con la naturaleza de la relación entre las Partes a exigir el cumplimiento de las obligaciones de los Usuarios y al pago del valor estipulado en la plataforma o cualquier otro costo que se estipule por medio de los Términos y Condiciones, o para el cumplimiento de las finalidades de las relaciones jurídicas aquí plasmadas. Las personas que participen en la ejecución de la relación entre las Partes son empleados y/ o contratistas exclusivamente de **FLEXICREDITO** y no tendrán relación alguna de empleo con los Usuarios.

15. RELACIÓN ENTRE LAS PARTES

Estos Términos y condiciones son potestativos y nada de lo incluido en el mismo deberá interpretarse en el sentido de que se crea una relación de trabajo, patrón, empleado, socio y asociado entre **FLEXICREDITO** y los Usuarios. Ninguna de las Partes estará facultada para representar y obligar a la otra de manera alguna, y cada una de las Partes serán responsables exclusivamente de sus propios actos. Por el contrario, la relación jurídica desarrollada en las presentes cláusulas corresponderá a un contrato típico de mutuo mercantil bajo las especificidades aquí señaladas.

16. RESPONSABILIDAD DE FLEXICREDITO

Responderá única y exclusivamente frente a terceros y frente a los Usuarios en aquellos casos en que se demuestre culpa grave o dolo por parte de **FLEXICREDITO**, en la causa que originó el daño o evento por el que se deba responder. Su responsabilidad se limita exclusivamente a las obligaciones que se encuentran consagradas en estos Términos y Condiciones o aquellas que pertenezcan a la tipicidad de los contratos de mutuo mercantil. Los Usuarios al utilizar la Plataforma aceptan la limitación de responsabilidad asignada a **FLEXICREDITO**.

17. CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR

Ninguna de las Partes será responsable por incumplimiento de los presentes Términos cuando éste sea motivado por caso fortuito o fuerza mayor. No obstante, la existencia de caso fortuito o fuerza mayor no serán motivo para que la Parte afectada no pague oportunamente las cantidades o cumpla con las obligaciones consignadas en los Términos y Condiciones, previas a la aparición de estas situaciones.

La Parte afectada por tal situación notificará a la otra por escrito en un plazo que no deberá exceder de los diez (10) días calendario siguiente a que se tenga conocimiento sobre la existencia de un caso fortuito o de fuerza mayor. En el supuesto de que las consecuencias de caso fortuito o fuerza mayor persista por más de diez (10) días calendario a partir de que la Parte afectada notifique de su existencia, cualquiera de las Partes podrá dar por terminada la Relación Comercial mediante aviso por escrito a la otra Parte, dicha terminación entrará en vigencia a los cinco (5) días calendario posteriores a su notificación y sin necesidad de que medie resolución judicial para tal efecto.

18. CLÁUSULA COMPROMISORIA

Toda controversia o diferencia relativa a la relación que surja entre las Partes y el cumplimiento de cualquiera de las obligaciones señaladas se resolverá por un Tribunal de Arbitramento gratuito para MIPYMES, presentando ante el Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Medellín, la respectiva solicitud. El Tribunal de Arbitramento se regirá de acuerdo con las siguientes reglas: (i) El Tribunal estará integrado por un (1) árbitro elegido de común acuerdo por las Partes, de la lista que para tal efecto lleve el Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Medellín. En el evento que no haya acuerdo, las Partes delegan expresamente en el Centro de Conciliación y Arbitraje Empresarial la designación del árbitro conforme a lo señalado en el reglamento interno; (ii) El Tribunal funcionará de conformidad con el reglamento de Arbitraje del Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Medellín; (iii) El Tribunal decidirá en derecho; (iv) El Secretario del Tribunal de Arbitramento será elegido de la lista oficial de secretarios que para tal efecto lleve el Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Medellín; (v) El Tribunal sesionará en las instalaciones de la Cámara de Comercio de Medellín.

19. CLÁUSULA PENAL

Las Partes acuerdan que, en caso de incumplimiento grave a sus obligaciones contenidas en los presentes Términos y Condiciones, este dará lugar a terminación de la relación entre las Partes, y la Parte que incumpla se obliga a pagar a la Parte afectada una pena convencional equivalente al valor total del bien ofertado, comprado o vendido, o en caso de que el incumplimiento no se pueda expresar por el valor total del bien, corresponderá a diez (10) salarios mínimos legales mensuales vigentes. Asimismo, las Partes acuerdan expresamente que no será necesario el requerimiento judicial o extrajudicial para constituirse en mora respecto del pago de la pena convencional, por tanto, la Parte obligada al pago de la pena convencional deberá pagar un interés moratorio mensual equivalente a la Tasa Máxima de Interés, mismo que se calculará desde el momento en que la obligación de pagar la pena convencional debió ser liquidada y hasta el momento en que efectivamente se pague la cantidad adeudada.

20. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Las Partes acuerdan que, para el caso en que, con motivo de la prestación de los Servicios, **FLEXICREDITO** tenga que recabar Datos Personales de particulares, las Partes acuerdan que el Cliente será el “Responsable” de los Datos Personales que de los particulares se recaben y de su Tratamiento, y **FLEXICREDITO** fungirá como “Encargado” de dichos Datos Personales con el objeto de poder darle Tratamiento a los mismos. Para efectos de lo establecido en el presente numeral, se entenderá por los términos “Datos Personales”, “Responsable”, “Encargado” y “Tratamiento” la definición que para dichos términos establece la Ley Estatutaria de Protección de Datos Personales (Ley 1581 de 2012) (en adelante “Ley de Datos Personales”) por lo que las Partes asumen las obligaciones que la Ley de Datos Personales les impone como “Responsable” y “Encargado”, según corresponda. Asimismo, cualquier Dato Personal que se recabe del Cliente o Usuario, sus socios, accionistas, personal o trabajadores, por parte de **FLEXICREDITO** será tratado de conformidad con el Aviso de Privacidad de **FLEXICREDITO**, el cual puede ser consultado en www.flexicredito.com.co.

EL USUARIO, acepta y manifiesta que, al solicitar un crédito de consumo autoriza de manera expresa, concreta, suficiente y voluntaria a **FLEXICREDITO** para efectos de notificación, diligenciamiento de espacios del contrato y demás disposiciones legales, a registrar la dirección de domicilio que EL USUARIO tenga registrado en las bases de datos de las bases de información en el momento de la consulta.

21. INTERPRETACIÓN

Los presentes Términos y Condiciones se interpretarán de conformidad con el principio de la buena fe y atendiendo a la finalidad del objeto por virtud del cual se ha contratado, incorporando así los criterios que de que tratan los artículos propios del mutuo mercantil, así como de las disposiciones normativas y jurisprudenciales en relación con los contratos atípicos, especialmente, el contrato de comisión mercantil. No obstante, se consultará primero a la intención antes que a la literalidad de las cláusulas convenidas. Estos Términos y Condiciones se regirán e interpretarán por las leyes aplicables a la República de Colombia, particularmente por lo dispuesto en el Código de Comercio Colombiano y la jurisprudencia desarrollada por la Corte Constitucional, la Corte Suprema de Justicia, el Consejo de Estado y la Superintendencia de Industria y Comercio en desarrollo de sus funciones jurisdiccionales.

22. SARLAFT

Las Partes declaran que sus negocios y los recursos utilizados para la ejecución y pago de los Servicios contratados, no provienen ni se destinarán al ejercicio de ninguna actividad ilícita, lavado de activos o financiación del terrorismo. Asimismo, se comprometen a entregar toda la información que les sea solicitada para dar cumplimiento a las disposiciones relacionadas con la prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo y declaran que la misma es veraz y verificable. Las Partes se obligan a realizar todas las actividades encaminadas a asegurar que todos sus socios, empleados, contratistas, administradores, clientes, proveedores y los recursos de éstos, no se encuentren relacionados o provengan de actividades ilícitas; En todo caso, si durante el plazo de vigencia de los presentes Términos y Condiciones las Partes o alguno de sus socios, administradores, clientes, proveedores, contratistas o empleados llegarán a resultar inmiscuidos en una investigación de cualquier tipo como penal, administrativa, o de cualquier otra índole, relacionada con actividades ilícitas, lavado de activos o financiación del terrorismo, o fuesen incluidos en listas de control como las de la ONU, OFAC, etc., cualquiera de las Partes tiene derecho a terminar unilateralmente la relación entre las Partes.

23. MODIFICACIONES

FLEXICREDITO podrá, a su sola y absoluta discreción, cambiar por sí y sin aviso previo, estos Términos y Condiciones. Sin embargo, tales cambios sólo se aplicarán desde el momento en que sean publicados en la Plataforma y regirán desde dicho momento. A menos que se especifique lo contrario en estos Términos de Uso, todos los avisos o modificaciones serán considerados debidamente entregados desde el momento de su publicación en la Plataforma, o bien desde el momento en que sea notificado al Usuario, según corresponda.

Si el Usuario tiene alguna duda respecto de los Términos y Condiciones, Política de Privacidad, uso de la Plataforma o de su Perfil, podrá ponerse en contacto con **FLEXICREDITO** vía el correo electrónico en los canales autorizados para ello. Los mensajes serán atendidos a la mayor brevedad posible. Este canal será el de respuesta más rápida, siendo los demás datos de contacto de uso exclusivamente administrativo.

24. ACUERDO COMPLETO

Las Partes manifiestan que estos Términos y Condiciones constituyen un acuerdo completo y total acerca de su objeto, reemplazando cualquier otro contrato verbal o escrito celebrado entre las mismas Partes con anterioridad respecto del mismo objeto, inclusive respecto de contratos anteriores que se hayan cedido.

Fecha de aprobación de la política y entrada en vigor La presente Política entra en vigor a partir del 15/05/2026 en su versión No.02 y reemplaza los términos y condiciones anteriores.