

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO

Por el sólo hecho de descargar las aplicaciones móviles y/o acceder a esta plataforma de servicio con la marca MASFLEX de propiedad de MASFLEX S.A.S. (en adelante, “EL SERVICIO”), el usuario solicitante o cliente -una vez afiliado/registrado en esta- (en adelante, ‘EL CLIENTE’ o ‘Tu’), declara haber leído, entendido y comprendido los Términos y Condiciones aquí definidos para este apartado y acepta de manera expresa e inequívoca las políticas de privacidad y todas las demás estipulaciones previstas en estos términos y condiciones. Es decir:

- EL SERVICIO conecta a EL CLIENTE con entidades que otorgan créditos y EL SERVICIO gestiona estos créditos (registro del usuario, identificación del usuario, análisis de créditos, manejo de la solicitud y otorgamiento de crédito, seguimiento del crédito como desembolso y pago de cuotas, entre otras).
- El Usuario confirma y acepta que EL SERVICIO consulta el historial crediticio con las centrales de riesgo y, asimismo, que el Servicio reporta a todas las centrales de riesgo el comportamiento de pago del usuario.
- El Usuario confirma y acepta que tiene conocimiento que el Servicio tiene un costo de uso de tecnología que se usa para agilizar y facilitar la gestión de los diferentes procesos de crédito y que el Usuario es responsable por el pago del servicio.
- El servicio de crédito ofrecido a EL CLIENTE pertenece a entidad EL SERVICIO, y los términos y condiciones están establecidos por la misma entidad. Por lo tanto, EL CLIENTE, al aceptar un crédito solicitado a través de la plataforma de servicio de la entidad EL SERVICIO, está entrando en un contrato de crédito con esa entidad. El usuario usa su firma electrónica para entrar en el contrato de crédito y es responsable del cumplimiento de todas condiciones establecidas en este contrato, de acuerdo con la normatividad vigente.
- Asimismo, EL CLIENTE acepta los canales de desembolso y pago especificado y, disponible y establecido por EL SERVICIO. EL CLIENTE recibe el contrato del crédito en formato PDF en su correo electrónico. El contrato PDF tiene un cronograma de pagos (Plan de Pagos) con los montos y las fechas de pago de las cuotas. La tasa de interés y todos los costos de financiación del crédito.
- El Usuario confirma y acepta que es la responsabilidad de hacer los pagos de la cuota del crédito adeudado bajo las condiciones indicadas en el contrato de crédito, y bajo las condiciones indicadas en este documento, que recibió por correo electrónico al momento de activarse el crédito; Independientemente si recibe notificaciones del pago de la cuota del Servicio o tiene acceso a la aplicación para consultar la información del pago en el Servicio.
- El atraso en el pago de una cuota de un préstamo por parte del usuario genera intereses de mora, gastos de cobranza y reporte en las centrales de riesgo, de acuerdo con normatividad local.

- En el caso de no recibir el contrato del crédito, y su respectivo plan de pagos, al momento de su activación, es la responsabilidad del usuario notificar por escrito (físico y/o digitalmente) a EL SERVICIO o al Comercio Aliado con quien realizó la transacción comercial (compra a crédito) a través de los canales establecidos por este.

1. Forma de pago de las obligaciones

El pago deberá ser realizado en las fechas establecidas (fecha límites de pago) al momento de la utilización del cupo asignado. Como medio de pago EL SERVICIO pone a disposición de EL CLIENTE, diferentes medios, tanto presencial como no presencial según las siguientes alternativas:

- (a) Pago en efectivo, Tarjeta Débito y/o Crédito, a través de los diferentes Puntos de Venta del Comercio Aliado donde realizó la transacción comercial (compra a crédito).
- (b) Pago a través de la página web del Comercio Aliado -si este aplica-.
- (c) Transferencia a las cuentas autorizadas e indicas por éste, a través de sus diferentes alternativas de recaudo para posteriormente notificarlo -vía WhatsApp- a la línea de Servicio al Cliente -SAC-, para que sea asentado el recaudo en el plan de pago y, posteriormente generar y enviar el recibo de pago al cliente titular de la cuenta.

Si lo deseas, podrás realizar el pago del crédito de manera total o parcial en cualquier fecha anticipada al vencimiento, para lo cual, se hará la liquidación de intereses y cargos al día del pago y no habrá ningún tipo de sanción económica por tal hecho.

Nuestro cliente está obligado incondicional e irrevocablemente a realizar el pago de la totalidad del monto de capital del crédito otorgado, más los correspondientes intereses remuneratorios y moratorios (de ser el caso) y cargos indicados al momento de la solicitud del producto.

Si deseas obtener más información acerca del tratamiento de tus datos personales y tus derechos sobre los mismos te recomendamos acceder a nuestra política de privacidad publicada en la página de internet.

2. Costos Asociados con los Préstamos del usuario

EL SERVICIO se conecta con varias entidades que proveen información relacionada al Usuario. Esta información tiene costos asociados y puede afectar tu historia crediticia (consulta o huella). El atraso en el pago de una cuota de un préstamo por parte del usuario o cliente genera intereses de mora, gastos de cobranza y reporte en las centrales de riesgo.

EL SERVICIO establece los montos adicionales (Otros Costos) al presentar el crédito al momento del otorgamiento con un desglose de cada rubro (Plan de Pago) que EL SERVICIO

ha definido por cada integración con estas entidades para determinar la historia crediticia y perfil de riesgo del usuario.

Se le pide a EL CLIENTE que lea atentamente los montos que la EL SERVICIO aplica a un crédito adicionalmente a la tasa de interés, antes de aceptar la compra a crédito. Las entidades crediticias (y otros que se integran a la solución) no participan en la formulación o aplicación de estos montos, pero queda a discreción de EL SERVICIO el aplicarlos a un crédito basado en sus políticas de riesgo, y cuando estos presenten retrasos en el pago, y por ende, en estén en mora con EL SERVICIO.

3. Retardo en el Pago:

En caso de no realizar el pago en la fecha acordada, el cliente debe considerar lo siguiente:

3.1. Interés de mora:

Deberás pagar los intereses de mora correspondientes a los días adicionales que tomes para realizar el pago a la tasa moratoria máxima permitida en Colombia.

En caso de que consideres que no vas a poder cumplir con el pago en la fecha acordada, te recomendamos que te comuniques con nuestro sistema de Servicio al Cliente para intentar llegar a un acuerdo sobre la forma cómo se realizará el mismo, sin que por tal motivo tengamos la obligación de realizar modificación alguna al crédito o llegar a un acuerdo.

3.2. Gastos de Cobranza:

En adición a los intereses de mora, se podrían cancelar gastos de cobranza por valor de hasta el 20% sobre el valor total adeudado a partir del día Noventa (90) de vencido.

Este valor será cargado según las gestiones de cobro realizadas con el fin de cubrir los costos en que incurre EL SERVICIO para la realización de la gestión de cobranza a través de empleados contratados para tal fin o firmas externas especializadas.

3.3. Pérdida de beneficios:

Perderás los beneficios previamente otorgados por EL SERVICIO, principalmente aquellos correspondientes a los descuentos que se realizan sobre el producto actualmente objeto de utilización y futuros créditos o solicitudes de otros productos en materia de tasas de interés y cargos a cancelar que hayan sido resultado de tú buen comportamiento de pago.

4. Pérdida del cupo de crédito:

Una vez entrado en mora podremos de manera unilateral, disminuir el valor o, aún más, dar por terminado el contrato de cupo de crédito que había sido previamente otorgado a tú favor.

4.1. Vencimiento de todas las obligaciones:

La mora en el pago de cualquiera de tus obligaciones nos autoriza a declarar de manera automática el vencimiento e inmediata exigibilidad de todas las obligaciones que tengas con nosotros como resultado de la utilización de cualquiera de nuestros productos.

5. Centrales de información de riesgo crediticio:

En caso de no realizar el pago a más tardar treinta (30) días calendario después haber sido informado sobre el particular, la mora en tú obligación(es) será reportada a las centrales de riesgo crediticio, sin perjuicio de las demás acciones que podamos adelantar para el cobro de las obligaciones a nuestro favor.

Para efectos de la comunicación de aviso de reporte a las centrales de riesgo, remitiremos la información de manera escrita mediante comunicación dirigida a tu domicilio registrado en nuestras bases de datos o por cualquier tipo de mensaje de datos incluyendo mensajes de texto (SMS), WhatsApp, correo electrónico o cualquier medio del que quede registro para posteriores consultas, según la ley 2300 de 2023.

6. Derecho de Retracto:

De conformidad con el Estatuto del Consumidor en el Artículo 47 de la ley 1480 de 2011, el derecho de retracto es la posibilidad que tiene el consumidor que ha adquirido bienes o servicios a través de métodos no tradicionales de venta, como sistemas de financiación, tiempos compartidos y comercio electrónico, entre otros, de solicitar en un término de cinco (5) días hábiles, siguientes a la compra, la devolución de la totalidad del dinero pagado con la consecuente devolución del producto adquirido.

EL SERVICIO -o quién represente- como empresa de financiación, sólo hará parte del derecho de retracto a solicitud del comercio aliado. Quien a su vez será el único medio para la solicitud de anulación del crédito otorgado a EL CLIENTE.

7. Garantía

Es importante resaltar que EL SERVICIO no tiene ningún tipo de incidencia o responsabilidad alguna en la calidad, precio o garantía de los productos o servicios ofrecidos y comercializados por parte de los comercios aliados.

Como empresa de financiación somos un medio de pago para la realización de transacciones comerciales entre los establecimientos de comercio y sus clientes.

8. Otorgamiento de Crédito al usuario

La aprobación, el monto y/o cupo para cada préstamo será determinado basado en el análisis de la información financiera, comercial, referencias, entre otros, y sobre la capacidad y solvencia de EL CLIENTE. EL CLIENTE entiende y acepta que:

- (a) La solicitud de un crédito por parte del usuario no genera ningún tipo de obligación de otorgamiento de un crédito por parte de los comercios afiliados con el Servicio;
- (b) EL SERVICIO se reserva el derecho de aceptar o rechazar cualquier solicitud de crédito, así como determinar el monto del crédito basado en sus políticas de riesgo;
- (c) EL SERVICIO al estar conectado con las diferentes entidades financieras o comerciales afiliadas, tienen limitaciones en sus recursos financieros, lo cual puede resultar en la limitación del número de préstamos o el monto disponible para el préstamo del usuario;
- (d) En especiales circunstancias, EL SERVICIO podrá modificar el monto de los créditos otorgados antes de su desembolso o podría retrasar su desembolso;
- (e) Dado el caso que EL SERVICIO detecte ciertas condiciones para mitigar y/o evitar riesgo del crédito podría negar desembolso de un crédito otorgado a EL CLIENTE sin que ninguna de estas condiciones genere para EL CLIENTE ningún derecho de exigir un resarcimiento, pago, compensación y/o indemnización de cualquier tipo.

9. Limitación de Responsabilidad

EL SERVICIO no será responsable, entre otros, por los siguientes eventos:

- Por el uso indebido de la plataforma (App o página web) por parte de las personas autorizadas -o no- por EL CLIENTE a través de su cuenta -si ello aplicase-.
- Por los perjuicios que pueda sufrir EL CLIENTE a consecuencia de una imposibilidad, demora o deficiente transmisión de los datos o funcionamiento de la plataforma tecnológica por problemas de terceros como el proveedor de los sistemas de computación, redes de datos o redes de las compañías telefónicas, a causa de fallas en los equipos de EL CLIENTE u otras, ajenas al control de EL SERVICIO.
- Por problemas técnicos, por actividades de mantenimiento o por suspensión de la prestación del servicio, debido a un evento de fuerza mayor, caso fortuito, causa extraña o hecho de un tercero.
- Por problemas asociados con proveedores de los servicios de desembolso o cobro que puedan ocasionar retrasos en recibir el monto de un crédito otorgado o reflejar pagos hechos por el usuario.
- Por problemas de liquidez de las instituciones financieras que son afiliadas con EL SERVICIO.
- Por problemas de cualquier índole entre EL CLIENTE y las entidades comerciales ('Punto de Venta') afiliado con EL SERVICIO.

- Por acciones tomadas por las instituciones financieras o entidades comerciales que son afiliadas con EL SERVICIO en relación de trámites o relaciones con el usuario.

AL ACEPTAR LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL PRESENTE DOCUMENTO DECLARAS QUE ERES CONSIENTE DE MANERA EXPRESA E INEQUÍVOCA CON LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL CRÉDITO, Y DE LAS DEMÁS ESTIPULACIONES PREVISTAS EN ESTE ACUERDO.

Fecha de publicación y entrada en vigor: **20 de junio de 2025** (actualización)