



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO CRÉDITOS ROTATIVOS

Estos Términos y Condiciones regulan la relación jurídica y comercial entre RAYOCOL S.A.S. ("Rayo" o el "Acreedor") y el cliente (el "Cliente" o el "Deudor"), conjuntamente, las "Partes", en cuanto al otorgamiento de un cupo de crédito rotativo (el "Cupo Otorgado"). Esta relación contractual estará regida por las normas aplicables del Código de Comercio, el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011), demás normas aplicables en esta materia y, especialmente, por las cláusulas que se presentan más adelante.

Campo	Información
Información Completa del Acreedor	
Acreedor	RAYOCOL S.A.S.
NIT	
Dirección	
Teléfono	
WhatsApp	
2. Información Completa del Deudor	
Nombre del Cliente	
Cédula del Cliente	
Dirección	
Teléfono	
Correo Electrónico	

1. Declaraciones del Deudor

Estos Términos y Condiciones se aceptan seleccionando el botón de "aceptar" una vez agotada la validación de confiabilidad a ser efectuada por Nexis y Experian. Con la aceptación de estos Términos y Condiciones, el Cliente declara:

- i. Que es mayor de edad.
- ii. Que ostenta plena capacidad legal para obligarse en virtud de estos Términos y Condiciones.
- iii. Que ha leído en su totalidad y conoce el contenido de estos Términos y Condiciones.



- iv. Que acepta en su totalidad y sin reserva alguna las condiciones presentes en estos Términos y Condiciones.
- v. Que estos Términos y Condiciones junto con todos sus anexos y documentos complementarios fue puesto a su disposición previo a su aceptación.
- vi. Que no conoce o espera llegar a conocer ninguna situación en virtud de la cual su aceptación a estos Términos y Condiciones podría llegar a estar viciada.

2. Identificación del Acreedor

Información completa del Acreedor

Razón social: RAYOCOL S.A.S.

N.I.T.: 901287068-0

Dirección: Carrera 11a, #94 A - 23, oficina
106, Bogotá, Colombia

Correo electrónico: info@rayo.com.co

Teléfono: 322 4060064

3. Condiciones del Cupo Otorgado:

Esta línea de crédito de cupo rotativo será determinada según el tipo de crédito adquirido por el Cliente y aprobado por Rayo, según sea modificado de tiempo en tiempo. Para más información sobre las condiciones del Cupo Otorgado ver la siguiente tabla:

	Tipo de Cupo Otorgado	Comisión de disponibilidad	Interés remuneratorio	Interés moratorio	Fecha de Corte	Fianza	Rango (COP\$)
PLUS	MAXI	\$ 96 000 COP	DE CONFORMIDAD CON LOS MÁXIMOS PERMITIDOS AL MOMENTO DE CRÉDITO	DE CONFORMIDAD CON LOS MÁXIMOS PERMITIDOS AL MOMENTO DE CRÉDITO	[•] días calendario ,	12%	\$500.000 - \$1.300.000

Parágrafo: Rayo podrá otorgar beneficios adicionales a los Clientes que, de acuerdo al tipo de producto, demuestren un uso recurrente, responsable del crédito rotativo. Tales beneficios podrán incluir, de forma enunciativa mas no limitativa, descuentos, promociones especiales, incremento del cupo otorgado o condiciones preferenciales de financiación. La concesión, alcance y vigencia de dichos beneficios serán definidos por Rayo conforme a sus políticas internas y



comunicados oportunamente a través de su página web oficial www.rayo.com.co, sin que ello genere derecho alguno adquirido en favor del Cliente.

CLÁUSULAS

CLÁUSULA PRIMERA. Objeto: Los presentes términos y condiciones regulan la relación contractual entre Rayo y el Cliente, en virtud de la cual Rayo accede a mantener en favor del Cliente un cupo rotativo de crédito y el Cliente se compromete a restituir incondicionalmente las sumas de dinero adeudadas por concepto de capital e intereses, más las comisiones, cobros e impuestos aplicables en los términos pactados y una vez sea utilizado dicho cupo de crédito.

CLÁUSULA SEGUNDA. Obligaciones De Rayo: En virtud de estos Términos y Condiciones, Rayo se obliga a:

1. Mantener en favor del Cliente el cupo de crédito disponible por la suma de dinero previamente aprobada de acuerdo con sus políticas de crédito y cualquier otra obligación establecida en la Ley 1480 de 2011;
2. Mantener este cupo de crédito disponible para el Cliente de alguna las siguientes maneras:
 - a. Mediante desembolso en la cuenta de ahorros y/o corriente de titularidad exclusiva del Cliente en cualquier entidad financiera supervisada por la Superintendencia Financiera de Colombia.
 - b. Mediante el desembolso en la billetera virtual de titularidad exclusiva del Cliente en cualquiera de las entidades financieras habilitadas para este fin.
3. Realizar, en cada caso puntual, un análisis de viabilidad de otorgar el cupo de crédito, pudiendo incluso llegar a ofrecer cupos de créditos por un valor superior o inferior al solicitado por el Cliente. En todo caso, la decisión de otorgar el cupo de crédito es a entera discreción de Rayo, pudiendo negarlo en cualquier momento sin estar obligado a manifestar justificación alguna;

CLÁUSULA TERCERA. Obligaciones del Cliente: En relación con el uso del cupo de crédito rotativo y los demás servicios asociados a estos Términos y Condiciones, el Cliente se obliga a:

1. Realizar los pagos conforme a lo acordado con Rayo en estos Términos y Condiciones;
2. Actualizar por lo menos una vez al año la información por él suministrada y los demás documentos exigidos para la aprobación del cupo de crédito rotativo, de acuerdo con lo estipulado en estos Términos y Condiciones. De igual forma, el Cliente se obliga a cumplir



las demás obligaciones contempladas tanto en estos Términos y Condiciones, como en la Ley 1480 de 2011 y su reglamentación, o cualquier norma que la modifique o adicione;

3. Leer y revisar estos Términos y Condiciones, puesto por Rayo a su disposición a través de sus distintos canales de comunicación. estos Términos y Condiciones deben ser leídos con anterioridad a su aceptación;
4. Mantener los datos de registro siempre actualizados con Rayo;
5. Informarse sobre los productos o servicios a ser adquiridos, indagando sobre los términos y condiciones generales de la operación;
6. Informarse sobre los medios que dispone Rayo para tramitar todo lo relacionado la presentación de peticiones, quejas, reclamos o solicitudes (PQRS); y
7. Custodiar diligentemente sus credenciales de acceso a la plataforma y a mantenerlas en estricta confidencialidad.

CLÁUSULA CUARTA. Procedimiento de Solicitud, Evaluación y Aprobación del Crédito:

El Cliente deberá presentar su solicitud de cupo de crédito a través de los medios dispuestos por Rayo, proporcionando la información y documentación que Rayo requiera para llevar a cabo el proceso de evaluación. Una vez recibida la solicitud, Rayo procederá a verificar la identidad, capacidad de pago e historial crediticio del Cliente; para ello, podrá consultar bases de datos públicas y privadas, incluyendo, de manera enunciativa mas no limitativa, los servicios de Experian y Nexis, a fin de obtener un score de confiabilidad suficiente que demuestre la solvencia y comportamiento crediticio del Cliente. La información recopilada formará parte de la evaluación de riesgos que realiza Rayo, la cual utilizará criterios de análisis de solvencia, historial de pago y cualquier otro factor que considere pertinente para determinar la idoneidad de la solicitud.

CLÁUSULA QUINTA. Autorización para Débito Automático. El CLIENTE autoriza de manera expresa e irrevocable a **RAYO** para que, en la fecha de pago acordada entre las partes, debite de su(s) cuenta(s) bancaria(s) el valor total de las obligaciones exigibles que mantenga con **RAYO**.

En caso de que el CLIENTE sea titular de una o varias cuentas de ahorro, corrientes o de cualquier otro tipo de depósito, **RAYO** podrá, a su elección, efectuar el débito o acreditación en cualquiera de ellas, o distribuir el importe entre varias cuentas, según lo considere conveniente.

Asimismo, el CLIENTE autoriza a **RAYO** para realizar débitos automáticos por los valores que se generen a título de intereses de mora, gastos de cobranza y demás costos asociados, en caso de que no existan fondos suficientes en la(s) cuenta(s) reportada(s) el día programado para el débito autorizado, hasta cubrir la totalidad de las obligaciones adeudadas.



CLÁUSULA SEXTA. Gastos de Cobranza: Es el cobro que se genera en cabeza del Cliente en razón a las gestiones y actividades desplegadas por Rayo encaminadas a la recuperación de cartera.

En este proceso contactamos al Cliente, deudor solidario, fiadores, avalistas, y garantes (Rayo no contacta en ningún momento a las referencias personales o de otra índole para la realización de actividades de cobranza), que presentan dificultad para efectuar el pago de las obligaciones que están en mora, con el fin de normalizar el pago de la obligación.

PARÁGRAFO PRIMERO: Para todos los efectos, la gestión de cobranza adelantada por RAYO se efectuará de la siguiente manera:

1. Cobranza pre-jurídica: Es la cobranza que se realiza desde el día 15 de mora hasta los 359 días de mora, y es gestionada por Rayo, a través de su servicio denominado CANTILLANO. Los gastos que se generen por la gestión de cobranza pre-jurídica deben ser asumidos por el Cliente.
2. Cobranza jurídica: Es la cobranza que se realiza a partir del día 360 de mora. En este tipo de cobranza, Rayo radica ante el abogado externo o casa de cobranza los documentos necesarios que garanticen la posible admisión de una demanda ejecutiva y/o trámite para el pago directo.

PARÁGRAFO SEGUNDO: En caso de mora, el BENEFICIARIO asumirá los gastos razonables y proporcionales de cobranza que se generen. Estos costos se justifican en la externalización de servicios de gestión de cartera, cobro pre jurídico y jurídico realizados por aliados especializados contratados por SPARK y podrán ser actualizados anualmente.

Cobranza extrajudicial:

- a. De 60 a 90 días de mora: \$95,000 COP.
- b. De 90 a 120 días de mora: \$110,000 COP.
- c. Más de 120 días de mora: \$120,000 COP.

PARÁGRAFO TERCERO: Rayo solo contactará al Cliente mediante los canales que autorice para tal efecto. Los canales que dispone Rayo para la gestión de cobranza:

1. Contacto telefónico
2. Redes Sociales - WhatsApp
3. Mensajes de texto
4. Correo electrónico



5. Correo masivo o personalizado
6. Visitas personales

PARÁGRAFO CUARTO: el horario en el cual Rayo se comunicará con el Cliente es el siguiente:

1. De lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.
2. Sábados de 8:00 a.m. a 3:00 p.m.

Rayo no realizará gestión de cobranza los domingos y días festivos ni por fuera de los horarios aquí establecidos, excepto que, por requerimiento del Cliente, en un documento diferente solicite que Rayo efectúe la gestión de cobranza tales días.

CLÁUSULA SÉPTIMA. Canales de atención al Cliente: En caso de dudas, inconvenientes o si el Cliente desea presentar una relación, podrá hacerlo a través de los siguientes canales de contacto:

1. Correo electrónico: info@rayo.co.co
2. Formulario web: disponible en el apartado de PQR en nuestra página www.rayo.co.co
3. WhatsApp: +57 316 919 7373

CLÁUSULA OCTAVA. Intereses remuneratorios: El Cliente se obliga a reconocer a Rayo intereses remuneratorios, los cuales se causarán con base en el saldo de la utilización del Cupo Otorgado. El capital pendiente de pago devengará intereses remuneratorios a favor de Rayo en una tasa equivalente a la indicada en la sección de Condiciones del Cupo Otorgado de estos Términos y Condiciones, los cuales serán liquidados, exigibles y pagaderos en las fechas de corte de pago indicadas por Rayo, según corresponda a la fecha de desembolso.

A su vez, Rayo tendrá la obligación de recalcular y reliquidar mensualmente la tasa de interés aplicable sobre el saldo de la utilización del Cupo Otorgado. Este recálculo se realizará respetando siempre los máximos legales permitidos.

CLÁUSULA NOVENA. Intereses moratorios: Cuando el Cliente incurra en mora en el cumplimiento de cualquiera de sus obligaciones de pago derivadas de los presentes Términos y Condiciones, las cantidades pendientes de pago por cualquier concepto, ya sea por amortización del capital pendiente o cualquier otro rubro aquí contemplado, producirán, desde el día siguiente a su vencimiento, en favor de Rayo, y sin necesidad de previa reclamación, un interés de mora a la tasa máxima legal permitida, que se devengará diariamente. La tasa del interés de mora corresponderá a la tasa indicada en la sección de Condiciones del Cupo Otorgado.

CLÁUSULA DÉCIMA. Reglas sobre los pagos:



1. Para los efectos previstos en los presentes Términos y Condiciones, únicamente se entenderá satisfecho un pago por el Cliente en la fecha en la que el monto a pagar se encuentre a disposición de Rayo a través de los siguientes medios:

- a) Transferencia electrónica de fondos realizada a la cuenta bancaria designada por Rayo, cuyos datos serán proporcionados oportunamente al Cliente.
- b) Pago mediante tarjeta de débito o crédito, a través de la plataforma de pagos habilitada en el sitio web o aplicación de Rayo;
- c) Depósito bancario directo en la cuenta de Rayo, debiendo el Cliente enviar el comprobante correspondiente para su validación; y/o
- d) Cualquier otro medio de pago que Rayo comunique y habilite expresamente para tal efecto en su página web.

En todos los casos, el Cliente deberá asegurarse de que los pagos se realicen utilizando los datos correctos y dentro de los plazos establecidos. Rayo no será responsable por retrasos o inconvenientes derivados de pagos realizados a través de canales no autorizados o con información incorrecta. El pago se considerará recibido únicamente cuando el monto correspondiente sea efectivamente acreditado y esté disponible para Rayo.

Consultas y confirmación de pagos: El Cliente podrá comunicarse al número de atención 316 919 7373, al correo electrónico info@rayo.co.co, o a través del formulario de PQR disponible en el sitio web www.rayo.co.co. RAYOCOL S.A.S. podrá actualizar estos canales previa notificación al Cliente por medios electrónicos.

2. Todos los pagos contemplados en los presentes Términos y Condiciones se efectuarán sin que se practique deducción o retención alguna por cualquier tributo, comisión u otro cargo, o a cuenta de los mismos, estipulándose, sin embargo, que si las leyes aplicables u otras disposiciones requirieran que el Cliente practique deducciones o retenciones con respecto de cualquier pago a ser realizado de acuerdo con lo dispuesto en la presente relación contractual, en ese caso dicho pago se incrementará en la suma que se determine necesaria, a fin de que Rayo reciba el monto total que habría recibido de haberse efectuado los pagos sin deducir los correspondientes tributos, derechos, comisiones u otros cargos. En tal caso, el Cliente entregará a Rayo, dentro de un período de 30 días después de la fecha en que dicho pago deba realizarse conforme a las leyes aplicables, un recibo oficial o cualquier otro documento oficial en el que conste el pago de la deducción o de la retención en cuestión.



3. Todo pago realizado por el Cliente a Rayo será efectuado por los siguientes conceptos y en el orden que a continuación se establece:

- a) **Primero.** Al pago de los intereses remuneratorios, computados conforme a los presentes Términos y Condiciones y devengados hasta la fecha en la que se efectúe el pago del monto pendiente de que se trate;
- b) **Segundo.** Al pago de los intereses moratorios, computados conforme a los presentes Términos y Condiciones y devengados hasta la fecha en la que se efectúe el pago del monto pendiente de que se trate; y
- c) **Tercero.** Al pago de los impuestos contemplados en los presentes Términos y Condiciones;
- d) **Cuarto.** Al pago del capital contemplado en los presentes Términos y Condiciones;
- e) **Quinto.** Al pago de la comisión de disponibilidad contemplada en los presentes Términos y Condiciones;
- f) **Sexto.** Al pago de todos y cada de los costos y gastos en que hubiere incurrido Rayo con motivo de la ejecución judicial o extrajudicial de las obligaciones previstas en los presentes Términos y Condiciones;
- g) **Séptimo.** Al pago de cualesquiera otras sumas de dinero no previstas en los numerales anteriores y que sean adeudas en virtud de los presentes Términos y Condiciones.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA. Política de Prepagos y Cancelación Anticipada: El Cliente tiene la facultad de realizar el prepago total o parcial de cualquier obligación adquirida en virtud de los presentes Términos y Condiciones. En caso de que el Cliente realice un abono anticipado sobre el saldo adeudado, ya sea que este corresponda a capital, intereses remuneratorios, comisiones, o cualquier otro concepto aquí previsto, no se generarán penalidades o comisiones adicionales. Toda vez que se efectúe un pago anticipado, Rayo actualizará el saldo adeudado inmediatamente, reflejando el nuevo monto de la deuda y ajustando la fecha y forma de pago de los instalamentos futuros, según corresponda. Rayo deberá informar oportunamente al Cliente sobre dicha actualización. Según el prepago efectuado por el Cliente, se entenderá que este será imputado en el siguiente orden:

- a) **Primero.** Al pago de los intereses remuneratorios, computados conforme a los presentes Términos y Condiciones y devengados hasta la fecha en la que se efectúe el pago del monto pendiente de que se trate;
- b) **Segundo.** Al pago de los intereses moratorios, computados conforme a los presentes Términos y Condiciones y devengados hasta la fecha en la que se efectúe el pago del monto pendiente de que se trate; y
- c) **Tercero.** Al pago de los impuestos contemplados en los presentes Términos y Condiciones;



- d) **Cuarto.** Al pago del capital contemplado en los presentes Términos y Condiciones;
- e) **Quinto.** Al pago de la comisión de disponibilidad contemplada en los presentes Términos y Condiciones;
- f) **Sexto.** Al pago de todos y cada de los costos y gastos en que hubiere incurrido Rayo con motivo de la ejecución judicial o extrajudicial de las obligaciones previstas en los presentes Términos y Condiciones;
- g) **Séptimo.** Al pago de cualesquiera otras sumas de dinero no previstas en los numerales anteriores y que sean adeudas en virtud de los presentes Términos y Condiciones.

El Cliente podrá cancelar anticipadamente en cualquier momento, sin que ello genere costos adicionales, siempre que liquide integralmente cualquier saldo pendiente a la fecha de la cancelación. Una vez recibida la liquidación completa del saldo, Rayo procederá a confirmar la terminación del Cupo Otorgado y a liberar cualquier garantía vinculada, conforme a las leyes aplicables.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA. Caducidad del Plazo: Rayo, en su calidad de acreedor, podrá declarar la caducidad del plazo y, en consecuencia, el vencimiento anticipado de todas las obligaciones a cargo del Cliente derivadas de los presentes Términos y Condiciones, en cualquier momento y sin necesidad de requerimiento judicial o extrajudicial previo, en caso de que, a juicio exclusivo de Rayo, se presente un deterioro relevante en la situación financiera, patrimonial o crediticia del Cliente, o cuando se configure cualquiera de las causales de caducidad previstas en el artículo 1553 del Código Civil.

El Cliente reconoce y acepta expresamente que la sola ocurrencia de cualquiera de las situaciones descritas en esta cláusula faculta a Rayo para declarar el vencimiento anticipado de las obligaciones, sin que ello implique renuncia a cualquier otro derecho o acción que le corresponda conforme a la ley o a los presentes Términos y Condiciones.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA. Fianza: El Cliente tiene la facultad de decidir si accede o no al servicio de fianza ofrecido por el FONDO DE GARANTÍAS S.A. - CONFÉ ("**CONFÉ**") como garantía personal de sus obligaciones. En caso de optar por el servicio de fianza de CONFÉ, el Cliente acepta los términos y condiciones definidos en el documento de aceptación de la fianza y reporte en centrales de riesgo, el cual hace parte integral de los presentes Términos y Condiciones, y autoriza el cobro correspondiente, sin que haya lugar a devolución o reintegro por prepago de la obligación crediticia.

El Cliente declara conocer que, en caso de incumplimiento de la obligación crediticia y habiendo optado por el servicio de fianza de CONFÉ, esta podrá pagar la cobertura conferida al otorgante del crédito y, en tal caso, operará a favor de CONFÉ la subrogación legal por activa, permitiéndole recobrar el valor pagado, incluyendo intereses de mora, gastos de cobranza y



demás conceptos permitidos por la ley. En consecuencia, el Cliente reconoce que el pago que llegare a realizar CONFÉ no extingue parcial ni totalmente sus obligaciones según lo establecido en los presentes Términos y Condiciones.

Asimismo, el Cliente podrá elegir libremente a su propio fiador, distinto de CONFÉ, siempre que cumpla con los siguientes requisitos y condiciones, los cuales son establecidos por Rayo:

- a) Deberá ser una persona jurídica constituida legalmente en Colombia, cuyo objeto social incluya expresamente la prestación de servicios de garantía, fianza o afianzamiento, tales como un fondo de garantías, compañía de seguros, sociedad de fianzas o entidad financiera autorizada para otorgar garantías personales;
- b) Deberá demostrar solvencia económica suficiente para respaldar las obligaciones del Cliente frente a Rayo. Para ello, deberá presentar estados financieros auditados de los dos (2) últimos años, certificación de patrimonio y liquidez, y cualquier otro documento que Rayo considere necesario para verificar su capacidad de pago;
- c) Deberá estar debidamente autorizado y regulado por la Superintendencia Financiera de Colombia o la entidad de control correspondiente, y no encontrarse incurso en procesos de intervención, liquidación, reorganización o cualquier otra situación que afecte su capacidad de cumplir con la obligación garantizada;
- d) Deberá autorizar expresamente a Rayo para reportar su información a las centrales de riesgo, en caso de incumplimiento de las obligaciones garantizadas, conforme a la normatividad vigente; y
- e) No debe encontrarse reportado negativamente en centrales de riesgo, ni tener antecedentes de incumplimiento en obligaciones similares.

La aceptación del fiador propuesto por el Cliente estará sujeta a la evaluación y aprobación previas y expresas de Rayo, quien estará facultado para rechazar la propuesta si considera que el fiador no cumple con los requisitos previamente enlistados en los presentes Términos y Condiciones.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA. Responsabilidad en Caso de Uso No Autorizado o Fraude:

El Cliente asumirá, en todo momento, la responsabilidad por los daños y perjuicios que pudieran generarse como consecuencia del uso indebido, divulgación o extravío de sus credenciales de acceso a la plataforma. En caso de que el Cliente tenga indicios o conocimiento de cualquier uso no autorizado, robo, pérdida o acceso indebido a sus credenciales de acceso, deberá informar de inmediato y en cualquier caso, en no más de [ocho (8)] días hábiles, contados a partir del momento en que se haya tenido conocimiento del hecho, a Rayo a través de los canales habilitados para tal efecto. Cualquier retraso o falta de notificación por parte del Cliente se entenderá como un incumplimiento de las obligaciones asumidas en virtud de los presentes Términos y Condiciones, y podrá repercutir en la imputación de responsabilidad por los cargos o transacciones que se realicen de manera fraudulenta en su cuenta o cupo de crédito.



CLAÚSULA DÉCIMA QUINTA. Exoneración de Responsabilidad: El Cliente reconoce y acepta que el uso del cupo de crédito rotativo otorgado por Rayo se realiza bajo su exclusiva responsabilidad, comprometiéndose a utilizarlo únicamente para fines lícitos y conforme a la legislación vigente. El Cliente declara que toda la información suministrada a Rayo es veraz, completa y actualizada, asumiendo la total responsabilidad por cualquier inexactitud, omisión o falsedad en los datos proporcionados, lo que podría dar lugar a la comisión de delitos como estafa, falsedad en documento privado y/o falsedad personal, tipificados en el Código Penal colombiano.

Rayo no asume responsabilidad alguna por el uso indebido del cupo de crédito rotativo, ni por las consecuencias derivadas de la utilización de los recursos para fines distintos a los autorizados por la ley. Asimismo, Rayo no será responsable por defectos, calidad, garantía, idoneidad, entrega, funcionamiento ni por cualquier otro aspecto relacionado con los productos o servicios adquiridos por el Cliente a través del cupo de crédito rotativo. Cualquier reclamación, solicitud de garantía, retracto, devolución o queja relacionada con los productos o servicios adquiridos deberá ser presentada y tramitada directamente ante el proveedor o productor correspondiente, exonerando a Rayo de cualquier responsabilidad al respecto.

CLAÚSULA DÉCIMA SEXTA. Eventos de Fuerza Mayor y Caso Fortuito: Las Partes declaran que estarán eximidas de responsabilidad por el incumplimiento o cumplimiento tardío de sus obligaciones cuando dicho incumplimiento obedezca a eventos de fuerza mayor o caso fortuito de conformidad con las leyes aplicables, entendiéndose por tales aquellos hechos imprevisibles o irresistibles que estén fuera del control de las Partes y que impidan de manera absoluta la ejecución de las obligaciones previstas en los presentes Términos y Condiciones. La parte afectada por la fuerza mayor o el caso fortuito deberá notificar por escrito a la otra parte, dentro de un plazo razonable y en todo caso, no más de [15] días hábiles desde la ocurrencia de dicho evento y las circunstancias que impiden o retrasan el cumplimiento de las obligaciones. Durante el tiempo que persista la fuerza mayor o el caso fortuito, se suspenderá la exigibilidad de las obligaciones afectadas, sin que ello origine derecho al pago de indemnización alguna por parte de la Parte que se vea imposibilitada de cumplir. Una vez superado el evento, se reanudarán las obligaciones en los términos originalmente pactados o en los que acuerden las Partes para restablecer los efectos de los presentes Términos y Condiciones.

CLAÚSULA DÉCIMA SÉPTIMA. Reclamos y Resolución de Controversias: El Cliente podrá presentar reclamos sobre los servicios de Rayo a través de los canales oficiales de atención. Al respecto, Rayo responderá en un plazo razonable o en el que esté determinado por la ley.

Si surge una controversia que no pueda resolverse directamente, Rayo y el Cliente intentarán una conciliación quince (15) días previos a acudir a una reclamación judicial. Si no se llega a un acuerdo, la controversia se someterá al conocimiento de la jurisdicción ordinaria que sea competente conforme a las leyes aplicables.



CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA. Auditoría y Verificación de Información: Rayo se reserva el derecho de auditar, verificar y validar, en cualquier momento y a su entera discreción, la veracidad, exactitud, integridad y actualización de toda la información suministrada por el Cliente en el marco de la relación contractual derivada del otorgamiento del cupo de crédito rotativo. El Cliente autoriza expresamente a Rayo para realizar, directamente o a través de terceros debidamente autorizados, todas las gestiones, consultas y verificaciones que considere necesarias ante entidades públicas, privadas, centrales de riesgo, bases de datos, autoridades competentes y cualquier otra fuente de información relevante, con el fin de corroborar la información proporcionada, prevenir fraudes, detectar posibles inconsistencias o cambios en la situación financiera, patrimonial, crediticia o legal del Cliente, y dar cumplimiento a las obligaciones legales y regulatorias aplicables.

El Cliente se compromete a colaborar activamente con Rayo en los procesos de auditoría y verificación, suministrando de manera oportuna cualquier información o documentación adicional que le sea requerida. En caso de que Rayo detecte inconsistencias, inexactitudes, omisiones o desactualización en la información proporcionada, podrá requerir al Cliente la actualización o corrección inmediata de la misma, y, de considerarlo necesario, suspender temporalmente o restringir el acceso al cupo de crédito rotativo hasta tanto se subsanen las observaciones formuladas.

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA. Autorización Tratamiento de Datos Personales: El Cliente de manera voluntaria, previa, expresa, e informada autoriza el tratamiento de sus datos personales a Rayo y a quien ostente sus derechos para que recolecte, capture, registre, use, circule, actualice, procese, almacene, o suprima los mismos para los siguientes propósitos: (i) con fines contractuales, (ii) comercializar y promocionar sus servicios, (iii) para actualizar datos y brindar información relevante, (iv) para asegurar y prestar el servicio de atención al Cliente (v) para la gestión de cobranza, la cual se adelantará directamente o a través de terceros por medio de los canales de comunicación tanto físicos como remotos, como carta o comunicación escrita a la dirección que ha registrado, llamadas telefónicas, email, redes sociales tales como Facebook, o mensajes de texto (a través de SMS, sitio web o aplicaciones móviles), WhatsApp u otras plataformas de mensajería instantánea, al número de celular que ha registrado o cualquier otro dato de contacto que haya informado, con el objeto de hacerle llegar información relacionada con las finalidades descritas, a menos que el Cliente indique que no autoriza alguno de los canales de comunicación establecidos, lo cual podrá hacer a través de documento que se considerará anexo a los presentes Términos y Condiciones. (vi) para transferir o transmitir los datos personales a proveedores, comercios, empresas y/o entidades afiliadas o aliados comerciales con los que se haya pactado un acuerdo de transferencia de datos, ya sean transferidos en territorio colombiano o en el extranjero.

El tratamiento de los datos personales del Cliente se realizará conforme a la Política de Tratamiento de Datos Personales de Rayo, la cual se encuentra disponible en siguiente en nuestra página web: <https://rayo.com.co/politicas-privacidad> . El Cliente podrá consultar en



cualquier momento dicha política para conocer en detalle las finalidades, derechos, procedimientos y demás aspectos relacionados con el tratamiento de sus datos personales. Para ejercer sus derechos de acceso, actualización, rectificación, supresión o revocatoria de la autorización, el Cliente podrá comunicarse a través de los canales de atención dispuestos por Rayo, los cuales se encuentran detallados en la política.

El Cliente entiende que es de carácter facultativo suministrar información que verse sobre Datos Sensibles, entendidos como aquellos que afectan la intimidad tales como raza, etnia, orientación sexual, estado de salud y existencia de algún tipo de discapacidad; o sobre menores de edad, y que el no suministro de los mismos no podrá considerarse como condicionante para realizar alguna clase de actividad en la que me encuentre involucrado. Igualmente, el Cliente declara que cuenta con la autorización de los terceros que registra como codeudor, deudor solidario, avalista y garante para que sus datos personales sean tratados bajo las mismas finalidades autorizadas en los presentes Términos y Condiciones. Lo anterior, en los términos de la Ley 1581 de 2012.

CLÁUSULA VIGÉSIMA. Autorización de investigación de las centrales de información de riesgo crediticio: El Cliente como titular de información, actuando libre y voluntariamente, autoriza de manera expresa e irrevocable a Rayo o a quien represente sus derechos, a consultar, solicitar, suministrar, reportar, procesar y divulgar toda la información que se refiera al comportamiento crediticio y financiero, incluyendo obligaciones crediticias comerciales o de servicios, deberes legales de contenido patrimonial, datos de ubicación y de contacto del usuario a Datacrédito, TransUnion, o a cualquier otra entidad pública o privada, nacional, extranjera o multilateral que administre o maneje bases de datos, bajo premisas iguales o similares a las colombianas, o a cualquier entidad financiera de Colombia, o del exterior o de carácter multilateral que administre o maneje bases de datos, bajo premisas iguales o similares a las colombianas, o a cualquier entidad financiera de Colombia, o del exterior o de carácter multilateral, o a quien represente sus derechos.

El Cliente reconoce y acepta que el alcance de esta autorización implica que los datos referentes al cumplimiento o incumplimiento de sus obligaciones en relación con los presentes Términos y Condiciones se reflejarán en las mencionadas bases de datos, con el objeto de suministrar información suficiente y adecuada al mercado sobre el estado de sus obligaciones financieras y crediticias. En consecuencia, quienes se encuentren afiliados y/o tengan acceso a Datacrédito, TransUnion o a cualquier otra entidad pública o privada, que administre o maneje bases de datos podrán conocer esta información de conformidad con las leyes aplicables. La información podrá ser igualmente utilizada para efectos estadísticos. Los derechos y obligaciones del Cliente, así como la permanencia de su información en las bases de datos corresponden a lo determinado por las leyes aplicables.

La autorización del Cliente aquí establecida no impedirá que el Cliente ejerza el derecho a conocer, actualizar y rectificar la información, conforme a lo establecido en la Ley 1266 de 2008.



CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA. Acciones de las centrales de información de riesgo

crediticio: En caso de no realizar el pago a más tardar 20 días calendario después haber sido informado sobre el incumplimiento, el Cliente autoriza a Rayo para reportar la mora de su obligación a las centrales de riesgo crediticio, sin perjuicio de las demás acciones que Rayo pueda adelantar para el cobro de las obligaciones a su favor. Para efectos de la comunicación de aviso de reporte a las centrales de riesgo, la misma será remitida de manera escrita mediante comunicación dirigida al domicilio registrado por el Cliente, o por cualquier tipo de mensaje de datos incluyendo correo electrónico, mensajes de texto, plataformas de mensajería instantánea, o a través de cualquier medio del que quede registro para posteriores consultas. De igual forma el Cliente autoriza a Rayo y a quien en el futuro ostente la calidad de acreedor para:

Realizar ante los operadores de información (Datacrédito, Cifin y/o cualquier otra entidad que llegue a manejar bases de datos con los mismos objetivos), las siguientes actividades:

1. Reportar con fines estadísticos, de control, supervisión, evaluación de riesgos y demás que señalen las políticas de Rayo y/o las normas vigentes colombianas, los datos personales del Cliente (incluyendo financieros y comerciales) y la información relacionada con el surgimiento de cualquier obligación, novedad, modificación, extinción, cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones contraídas o que el Cliente llegue a contraer en favor de Rayo; y
2. Reportar cualquier otro dato que se estime pertinente con relación a la existencia de deudas vencidas sin cancelar o con la utilización indebida de los productos y/o servicios prestados u ofrecidos por Rayo.

Solicitar y consultar a los operadores de información los datos (incluyendo los financieros y comerciales) con el fin de:

1. Obtener información referente a las relaciones comerciales establecidas con cualquier entidad financiera o comercial y;
2. Confirmar datos para iniciar o mantener una relación contractual.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA. Firma Electrónica: De conformidad con lo previsto en la Ley 527 de 1999 y demás normas aplicables, el Cliente y Rayo aceptan que los presentes Términos y Condiciones se firmarán por medio de firma electrónica o digital, lo cual tendrá plena validez y obligará contractualmente al Cliente y a Rayo.

Para este efecto, el Cliente y Rayo acuerdan que la firma electrónica se efectuará mediante el uso del botón "Aceptar" o "Firmar" y la validación de la identidad del Cliente, incluyendo su número de identificación, correo electrónico y número de teléfono o celular.



Rayo enviará vía SMS o WhatsApp un código de verificación, el cual es una clave criptográfica única creada a partir de datos propios del firmante, que permite identificar al Cliente como firmante y aceptante de un documento y que vincula al Cliente para efectos de los presentes Términos y Condiciones.

El Cliente y Rayo acuerdan que los mensajes de texto, blogs, correos electrónicos y, en general, cualquier registro y/o archivo computacional, electrónico, informático o telemático de Rayo, constituirán plena prueba y evidencia suficiente de la manifestación del Cliente, autorizando al Cliente a Rayo para reproducirlas y, en general, tratarlas. Rayo podrá reproducir, mostrar y/o exhibir los mismos sólo en la medida que sea necesario aclarar, explicar, demostrar, probar y/o verificar las instrucciones impartidas, ya sea ante terceros, ante cualquier ente de control o fiscalizador y/o ante cualquier tribunal, arbitral o no.

La firma electrónica vincula al Cliente con los Términos y Condiciones, ya que la firma electrónica se genera con la clave criptográfica que contiene datos criptográficos exclusivos del firmante, la cual es única, y cuya confirmación la efectúa el mismo Cliente ingresando la clave criptográfica a través del dispositivo móvil o cualquier otra herramienta que autorice Rayo. Al ser un dato criptográfico exclusivo del Cliente, este no es modificable por Rayo ni por ningún tercero, e incluso por el mismo Cliente, luego de haberse cumplido el procedimiento de firma electrónica, lo que en consecuencia significa que la firma es confiable y no modificable y, en consecuencia, el Cliente no podrá repudiarla.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA. Mérito ejecutivo: Para todos los efectos legales, el Cliente y Rayo expresamente convienen que los presentes Términos y Condiciones prestan mérito ejecutivo de conformidad con las Leyes Aplicables.

CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA. Cesión de los Derechos Económicos derivados de los Términos y Condiciones: Rayo se reserva el derecho de ceder, en todo o en parte, los Derechos Económicos derivados de los presentes Términos y Condiciones a cualquier persona natural o jurídica, sin que ello requiera autorización previa del Cliente, pero con la obligación de comunicarlo por un medio idóneo y verificable. Mediante la suscripción de los presentes Términos y Condiciones, el Cliente reconoce y acepta que Rayo podrá, a su entera discreción, efectuar tales cesiones con el fin de, entre otros supuestos, obtener financiación mediante operaciones de factoring o comprar, vender, transferir o negociar la cartera resultante, incluidas aquellas cuentas que se encuentren en mora, todo ello con la finalidad de asegurar la recuperación de los saldos adeudados o para un manejo eficiente de su portafolio.

La cesión será oponible al Cliente tan pronto le sea notificada, y, en consecuencia, el Cliente se obliga a mantener inalterables sus obligaciones, así como a cumplir con todas las condiciones y términos estipulados, debiendo efectuar los pagos pendientes al cesionario si así se le instruye y en la forma que Rayo o el cesionario dispongan. Bajo ningún supuesto la cesión



liberará al Cliente de sus obligaciones de pago, ni modificará las condiciones sustanciales de los presentes Términos y Condiciones, salvo disposición contraria contemplada en la ley. La cesión deberá efectuarse conforme a lo previsto en el Código Civil colombiano.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA. Duración y terminación de la relación contractual: La duración de la relación contractual se mantendrá vigente por seis (6) meses, lo cual corresponde al tiempo de vigencia del Cupo Otorgado. No obstante, Rayo podrá darlo por terminado en cualquier tiempo unilateralmente sin que por ello haya lugar a penalidad alguna. Así mismo, el Cliente podrá dar por terminado la presente relación contractual, siempre y cuando:

1. Debe dar previo aviso Rayo con 15 días hábiles de anticipación; y
2. Al momento de notificación de la terminación efectúe, a satisfacción de Rayo, el pago total de los montos adeudados bajo los presentes Términos y Condiciones.

Asimismo, la presente relación contractual se entenderá terminada cuando el Cliente:

1. Incumpla cualquiera de las obligaciones que le corresponden en virtud de los presentes Términos y Condiciones;
2. Suministre información errada, inexacta y/o falsa en cualquier momento de la relación comercial; y/o
3. Utilice el producto para fines distintos de los indicados en los presentes Términos y Condiciones.

La decisión de terminación será informada previamente al Cliente mediante comunicación dirigida a la última dirección o correo electrónico registrado o cualquier otro medio idóneo para el efecto.

PARAGRÁFO PRIMERO: El CLIENTE podrá ejercer el derecho de retracto dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la aprobación del crédito o al desembolso del cupo, lo que ocurra último.

Para ello, deberá comunicarlo expresamente al correo info@rayo.co.co. En caso de haberse efectuado el desembolso, el CLIENTE deberá reintegrar la totalidad de los recursos recibidos dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la comunicación del retracto, por los mismos medios y en las mismas condiciones en que los recibió, asumiendo los costos asociados a la devolución.

Ejercido el retracto en debida forma, el contrato se entenderá resuelto de pleno derecho, sin cobro de penalidades, intereses ni comisiones por parte de RAYO, y se procederá a liberar las



obligaciones y garantías asociadas una vez verificada la restitución total del valor desembolsado.

Transcurrido el plazo legal sin manifestación del CLIENTE, el contrato continuará vigente en los términos pactados.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA. Notificaciones: Toda comunicación, aviso o notificación que deba efectuarse en virtud de los presentes Términos y Condiciones se considerará válidamente realizada cuando se envíe a la dirección física o electrónica suministrada por el Cliente en el momento de su vinculación, o a cualquier otro dato de contacto comunicado por el Cliente con posterioridad. El Cliente se obliga a mantener actualizados estos datos de contacto y a notificar a Rayo de cualquier modificación con una antelación razonable. Fuera de las comunicaciones que exijan formalidad especial, se tendrán por efectivamente notificadas y surtirán plenos efectos aquellas que se realicen a través de los medios o canales originalmente designados o posteriormente informados y aceptados por las Partes.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉPTIMA. Integridad y Prevalencia: Las Partes manifiestan expresamente que los presentes Términos y Condiciones y sus documentos anexos constituyen la totalidad del acuerdo entre ellas con respecto a la materia objeto de este instrumento, sustituyendo y dejando sin efecto cualquier otra comunicación, entendimiento, negociación o acuerdo previo, sea verbal o escrito. En consecuencia, ninguna de las Partes podrá exigir obligaciones que no se encuentren contempladas en los presentes Términos y Condiciones, los cuales prevalecerán sobre cualquier otro documento o instrumento que versare sobre la misma relación jurídica, salvo que se presente acuerdo posterior suscrito por ambas Partes que lo modifique.

Id:

OTP:

CEL ENVIADO:

HORA Y FECHA:

CORREO DE ENVIO T&C: