

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA PLATAFORMA

GENERA SUEÑOS

1. Información de la Compañía	2
2. Acceso y Uso de la Plataforma	2
3. Vigencia	3
4. Propiedad Intelectual de la Plataforma y su contenido.....	4
5. Obligaciones sobre el uso y acceso de la Plataforma	5
6. Suspensión del acceso y uso de la Plataforma	6
7. Terminación del acceso y uso de la Plataforma	7
8. Uso de la Información Personal	7
9. Usuario y Contraseña	7
10. Responsabilidad e Indemnidad	8
11. Ley Aplicable y Jurisdicción.....	9
12. Notificaciones	10
13. Libranza.....	10
14. Trámite de Peticiones, Quejas y Reclamos.....	13
15. Disposiciones Finales.....	13
16. Publicación.....	13

1. Información de la Compañía

- 1.1. El Sitio Web es propiedad de **GENERA SUEÑOS S.A.S.**, sociedad comercial debidamente constituida bajo las normas de Colombia (en adelante "**Genera Sueños**" o la "**Compañía**") a cargo de administrar un sistema de computación en la nube que contiene una red formada por un conjunto compartido de recursos de computación ("**Plataforma**") que se accede, entre otros medios, por la página web www.generasuenos.com ("**Sitio Web**").
- 1.2. La Plataforma permite a los Usuarios obtener información de los Servicios ofrecidos por la Compañía y realizar solicitudes de Crédito conforme a los Términos y Condiciones aplicables a cada Servicio, como se indique de tiempo en tiempo a través de la Plataforma. Los datos de contacto de la Compañía son los siguientes:

Razón Social	Genera Sueños S.A.S.
NIT	900.877.879-5
Dirección	Carrera 13 #90-17, Bogotá D.C., Colombia
Página Web	www.suenos.co
Correo Electrónico	hola@suenos.co
Teléfono	(+57) 333 033 3064

2. Acceso y Uso de la Plataforma

- 2.1. A través de la Plataforma, los Usuarios podrán hacer uso de los servicios de crédito (los "**Servicios**") conforme a los términos y condiciones aplicables a cada uno como se especifique a través de la Plataforma (los "**Términos y Condiciones del Crédito**"). Los presentes términos y condiciones rigen el acceso y uso de la Plataforma para acceder a los Servicios (los "**Términos y Condiciones**"). Estos Términos y Condiciones aplican sin perjuicio de cualesquiera otros términos y condiciones que se acuerden para cada uno de los productos ofrecidos por la Compañía. Para efectos de este documento de Términos y Condiciones, así como cualquier documento que forme parte integral de este, la Compañía y el Usuario en conjunto se denominarán como las "**Partes**".
- 2.2. La persona natural o jurídica que acceda, se dé de alta y/o utilice la Plataforma para acceder a los Servicios, se denominará el "**Usuario**". De forma previa a darse de alta, todos los Usuarios deberán aportar los documentos e información que la Compañía requiera para identificarlos, y para la creación de sus credenciales de identificación (nombre de usuario y contraseña) para el uso de la Plataforma.
- 2.3. Los Usuarios entienden y aceptan expresamente que al dar clic en el botón de aceptación dispuesto en la Plataforma aceptan en su totalidad los Términos y Condiciones, los cuales serán vinculantes y de obligatorio cumplimiento. Si el Usuario no está de acuerdo con lo expresado en este documento, la Compañía le solicita que

se abstenga de efectuar cualquier actividad, usar la información, contenidos, navegar, analizar, almacenar, guardar, y en general acceder y hacer uso de la Plataforma.

- 2.4. Mediante la aceptación de estos Términos y Condiciones, los Usuarios se comprometen a hacer uso correcto de la Plataforma, conforme a los términos acordados y los lineamientos que la legislación colombiana. Con su suscripción, el Usuario manifiesta la aceptación voluntaria, expresa e inequívoca de los Términos y Condiciones, así como su plena capacidad legal en atención a lo establecido en el Artículo 1502 del Código Civil y 99 del Código de Comercio en el caso de las personas jurídicas. Así mismo las Partes le dan plena validez a este documento conforme a los artículos 5, 6 y 7 de la Ley 527 de 1999 y 2.2.2.47.3 del Decreto 1074 de 2015, las leyes que los modifiquen o reemplacen, y demás normas aplicables.
- 2.5. El desconocimiento del contenido de estos Términos y Condiciones no justifica el incumplimiento de éstos, y mucho menos, faculta al Usuario para tomar medidas particulares o legales que desconozcan lo acordado en este documento.
- 2.6. El Usuario acepta usar la Plataforma solo para los fines permitidos por: (a) los Términos y Condiciones del Crédito, (b) los Términos y Condiciones, (c) la Ley de la República de Colombia y (d) cualquier ley aplicable en las jurisdicciones relevantes conforme a los tratados internacionales.
- 2.7. La Compañía se reserva la facultad de aplicar restricciones y condiciones adicionales de seguridad en cualquier momento, sin necesidad de previo aviso al Usuario.
- 2.8. El Usuario se obliga a suministrar información completa, veraz y actualizada para el diligenciamiento del perfil.
- 2.9. La Compañía se reserva el derecho de modificar unilateralmente, en cualquier momento y sin previo aviso, la presentación, configuración y el contenido de la Plataforma, las condiciones requeridas para su utilización, así como introducir nuevos requisitos o condiciones según lo considere la Compañía los cuales serán informados conforme al numeral 3.2 de estos Términos y Condiciones.

3. Vigencia

- 3.1. El término de vigencia de estos Términos y Condiciones inicia con la aceptación de estos cuando el Cliente crea su usuario y contraseña en la Plataforma y estarán vigentes hasta cuando se termine conforme a cualquiera de las causales establecidas. Así mismo, si en desarrollo de la relación entre las Partes el uso y acceso de la Plataforma por parte del Cliente esté ligada a cualquier actividad ilegal, la Compañía informará a las autoridades pertinentes y se dará por terminada la relación sin responsabilidad alguna para la Compañía.
- 3.2. La Compañía se reserva la posibilidad de actualizar los presentes Términos y Condiciones. La actualización se realizará mediante el aviso con al menos treinta (30)

días de anticipación. El aviso se enviará a los datos de contacto que el Cliente haya registrado en la Plataforma o en los términos establecidos. En cada actualización se informará en todo caso la entrada en vigor de los Términos y Condiciones que se modifiquen.

- 3.3. El Usuario se compromete a revisar de forma periódica los presentes términos y condiciones con el fin de estar al tanto de las modificaciones.

4. Propiedad Intelectual de la Plataforma y su contenido

- 4.1. *Titularidad.* Todo el Contenido y la Plataforma es de propiedad exclusiva de la Compañía. El uso no autorizado del Contenido puede constituir una violación de las leyes colombianas y/o extranjeras sobre Propiedad Intelectual. Ningún Usuario podrá vender, licenciar, otorgar derecho o modificar el Contenido de manera alguna, ni ejecutar o anunciar públicamente el Contenido, ni distribuirlo para propósitos distintos a los establecidos en este Contrato. Tampoco se permitirá copiar o adaptar el código HTML que la Compañía crea para generar sus páginas web, ya que el mismo está protegido por derecho de autor. Todo uso no autorizado se presumirá como indebido y podrá ser sancionado por la ley.
- 4.2. *Autorización de uso de la Plataforma y el Contenido.* La Compañía autoriza a los Usuarios a consultar, revisar y usar el material que se encuentra en la Plataforma, únicamente para los fines comerciales descritos en este Contrato. El contenido la Plataforma, incluyendo, pero sin limitarse a los textos, gráficas, imágenes, logotipos, íconos, software y cualquier otro material, -al cual en adelante se hará referencia como el “**Contenido**”, está protegido bajo las leyes colombianas de derecho de autor, de propiedad industrial y demás leyes aplicables.
- 4.3. *Autorización de uso del Usuario.* En su carácter de titular de los derechos de Propiedad Intelectual sobre los contenidos que cargue, el Usuario autoriza expresa e irrevocable a la Compañía y sus afiliadas, la utilización de la totalidad de los derechos patrimoniales de autor sobre los contenidos audiovisuales o fotográficos realizados, sin lugar a remuneración alguna, sin consideración o limitación territorial ni temporal, los cuales incluyen pero no están limitados a los siguientes: (i) el derecho a la divulgación y utilización de la propuesta o contenido audiovisual o fotográfico adjunto, para publicarlo en medios impresos y televisión, incluyendo pero no limitándose a vallas, pendones, afiches, Internet, comerciales de televisión y (ii) el derecho exclusivo de realizar, autorizar o prohibir la explotación y disposición por todas las formas y procedimientos, inclusive reproducción, arrendamiento y enajenación; reproducción por todos los medios conocidos o por conocer; la comunicación pública mediante la ejecución, interpretación, radiodifusión, televisión, fotografía, video, redes globales de comunicación o por cualquier medio conocido o por conocerse; la traducción, transliteración, adaptación, arreglo o cualquier otra transformación por cualquier medio conocido o por conocer, en la medida en que, en opinión de la Compañía y a los oferentes, estas modificaciones y/o ediciones resulten necesarias para efectos de su presentación publicitaria. El Usuario reconoce y acepta

que la Compañía y a los oferentes y sus subsidiarias en Colombia en virtud de esta autorización para la explotación, asume plenas facultades para el uso, explotación y modificación del contenido. Asimismo, el Usuario entiende que la autorización se hace a título gratuito y renuncia expresamente en este acto a cualquier pretensión remuneratoria respecto de la Compañía y los oferentes y sus subsidiarias en Colombia. Respecto de su propia imagen, el Usuario acepta manera libre y voluntaria, y autoriza de manera expresa a la Compañía y sus afiliadas en Colombia, para utilizar y explotar, el material y/o contenido que contenga su imagen de manera total o parcial en forma ilimitada en cuanto a los medios actualmente conocidos o por conocer. El Usuario autoriza de manera expresa a la Compañía y a los oferentes y sus subsidiarias en Colombia, para utilizar y explotar, el material que contenga su imagen de manera total o parcial en forma ilimitada en el territorio nacional colombiano y en el mundo. El Usuario autoriza a la Compañía y a los oferentes y sus subsidiarias en Colombia, para utilizar y explotar, el material que contenga su imagen de manera total o parcial durante la vigencia de la Plataforma y hasta los dos (2) años siguientes a su finalización, así como para que sea utilizada en publicidad y actividades de promoción. El Usuario renuncia de manera expresa a exigir cualquier tipo de compensación a la Compañía y a los oferentes y sus subsidiarias y vinculadas en Colombia, por el uso o explotación comercial que realicen de su imagen y declara ser el dueño de los derechos de propiedad intelectual del material que carga en la Plataforma. Como consecuencia, el Usuario no cargará material protegido por derechos de autor y sobre los cuales no tenga autorización o licencia del titular de tales derechos. Cuando una actividad requiera que se comparta contenido en redes sociales, el Usuario manifiesta que se acogerá a la regulación específica de estas según corresponda en cada caso.

5. Obligaciones sobre el uso y acceso de la Plataforma

El uso y acceso de la Plataforma se realizará de buena fe entre las Partes. Cada Parte asume las siguientes obligaciones específicas:

- 5.1. *Obligaciones de la Compañía:* a) Velar por el correcto funcionamiento de la Plataforma. b) brindar ayuda y soporte al Cliente en el uso y acceso de la Plataforma y los Servicios. c) poner a disposición del Cliente la información para el correcto uso y acceso de la Plataforma. d) cualquier otra establecida en estos Términos y Condiciones.
- 5.2. *Obligaciones del Cliente.* a) Guardar con reserva y confidencialidad toda su información de acceso y uso de la Plataforma. Las contraseñas, códigos, nombre de usuario y demás información requerida para el acceso a la Plataforma, son personales e intransferibles y no pueden ser compartidos con nadie. Cada Cliente tomará las medidas más diligentes para salvaguardar su usuario y contraseña. En consecuencia, cada Cliente es responsable por mantener la confidencialidad de sus datos de acceso y por todos los usos de su registro en la Plataforma, sean o no autorizados por el Usuario. Ante cualquier falla de seguridad en el uso de los datos de acceso, incluido usuario y contraseña, el Cliente deberá informar inmediatamente a la Compañía para adelantar las medidas correspondientes. b) Abstenerse de realizar cualquier práctica

abusiva, restrictiva, de acoso o amenaza en contra de los demás Usuarios, empleados, contratistas de la Compañía o intentar acceder a información que no esté dirigida al Cliente. c) No publicar, transmitir, facilitar la publicación o transmisión de contenidos obscenos, pornográficos, difamatorios, abusivos, ofensivos, profanos o que en forma alguna viole derechos de terceros. d) No utilizar la Plataforma con fines ilegales o contrarios a los Términos y Condiciones. e) No utilizar la Plataforma para la obtención ilegítima o ilegal de datos personales o información de terceros. f) No atacar contra los protocolos de ciberseguridad o privacidad de la Plataforma, para lo cual, entre otras conductas, se abstendrá de probar la vulnerabilidad del sistema sin la debida autorización de la Compañía. g) Evitar publicar contenido sometido a protección de derechos de autor que no le pertenece, o del cual usted no tiene las autorizaciones requeridas. h) Abstenerse de interferir o intentar interferir con el funcionamiento adecuado de la Plataforma. i) Violar leyes de cualquier jurisdicción.

- 5.3. *Colaboración con Autoridades.* El Cliente entiende y conoce que la violación de cualquier sistema o red de seguridad asociado a la Plataforma puede resultar en responsabilidades civiles y penales. La Compañía investigará la ocurrencia de hechos que puedan constituir violaciones a lo anterior y cooperará con cualquier autoridad competente en la persecución de los Usuarios que estén envueltos en tales violaciones. Las Partes se obligan a prestar su mejor colaboración con las autoridades para esclarecer los hechos.

6. Suspensión del acceso y uso de la Plataforma

- 6.1. *Suspensión Temporal o Terminación del acceso y uso de la Plataforma por voluntad de la Compañía.* En razón a la Política de Privacidad de la Compañía, los mecanismos de ciberseguridad y prevención del fraude, SAGRILIFT, PTEE y otros, la Compañía podrá suspender el acceso a la Plataforma por las siguientes razones: a) Cuando un Cliente realice cualquiera de las actividades no permitidas y enunciadas en estos Términos y Condiciones, incluidas las de la sección 5.2. b) Cuando por causa del Cliente existan reclamaciones de terceros por violación de derechos de autor, propiedad industrial o derechos de imagen de terceros. c) Cuando exista una inexactitud en la información que el Cliente provea en la Plataforma sobre su actividad, los Productos solicitados y cualquier otra necesaria para el uso y acceso de la Plataforma. d) cuando exista alguna alerta bajo los sistemas de SAGRILIFT o PTEE.
- 6.2. *Suspensión por mantenimiento.* La Compañía podrá en cualquier momento y sin previo aviso ni notificación al Usuario, suspender temporalmente la accesibilidad y el uso de la Plataforma, para efectos de mantenimiento, reparación, rectificaciones, actualización o mejora de los servicios, o modificaciones necesarias para el buen cumplimiento de sus obligaciones, o en otras circunstancias establecidas en este documento y en las leyes de Colombia.
- 6.3. *Suspensión hechos de terceros.* El acceso y uso de la Plataforma podrá ser suspendido por la Ley y/u orden de autoridad administrativa o judicial, hechos de terceros, caso fortuito o fuerza mayor. La Compañía dará aviso lo antes posible al Usuario respecto

del hecho que justifique la suspensión. Su reanudación se informará por los mismos medios.

- 6.4. En ninguno de los anteriores casos, se causará ninguna indemnización de perjuicios a cargo de la Compañía.

7. Terminación del acceso y uso de la Plataforma

- 7.1. Sin perjuicio de las demás causales de terminación pactadas en estos Términos y Condiciones, el acceso y uso de la Plataforma se podrá terminar por: a) Cualquiera de las Partes de por terminada la relación contractual con no menos de treinta (30) días de antelación, sujeto al cumplimiento de las obligaciones que estén pendiente por ejecutarse en ese momento; b) Cuando el Cliente cierre su cuenta en la Plataforma; c) Por incumplimiento de estos Términos y Condiciones; d) Por el incumplimiento de los Términos y Condiciones del Crédito; e) Orden de autoridad administrativa o judicial; f) Cualquier otra establecida en la Ley.
- 7.2. La terminación de los Términos y Condiciones obligará a las Partes a realizar todos los actos tendientes a finiquitar las obligaciones entre ellas. Así mismo la Compañía procederá a borrar toda la información de la cuenta del Cliente, excepto aquella que deba conservar por mandato de la Ley.

8. Uso de la Información Personal

- 8.1. Respecto a los datos personales el Usuario y la Compañía se obligan a: (i) Tratar los datos personales a los que se refiere este Contrato, conforme a los principios que los tutelan, (ii) abstenerse de utilizar medios engañosos y/o fraudulentos para recolectar y realizar el tratamiento de datos personales, (iii) realizar el tratamiento de datos personales, exclusivamente, con la finalidad que los titulares de la información hayan autorizado. En caso de que se modifique la finalidad, obtener una nueva autorización del titular, (iv) guardar confidencialidad respecto de los datos personales a los que tengan acceso en desarrollo de la relación comercial. Esta obligación se extiende a todos los funcionarios o colaboradores de las Partes que tengan acceso a tales datos personales, incluso después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el manejo de datos personales. Para el efecto, las Partes harán firmar a cada uno de dichos funcionarios o colaboradores un documento en el que se obliguen a guardar la confidencialidad de la información, (v) Salvaguardar la seguridad de las bases de datos que contengan datos personales obtenidos en desarrollo de la relación comercial, adoptando medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para dar seguridad a los registros, (vi) informar con prontitud y diligencia cualquier incidente de seguridad y (vii) aplicar, en lo no previsto en este contrato, las normas vigentes en materia de protección de datos personales.

9. Usuario y Contraseña

- 9.1. El Usuario es el único responsable por mantener la confidencialidad de la información (usuario y contraseña) requerido para acceder a su cuenta. Usted el único responsable todas las actividades que se realicen desde su cuenta como resultado de no mantener esta información confidencial y protegida.
- 9.2. Cualquier problema de seguridad o confidencialidad de su usuario o contraseña, o una actividad no identificada en la misma, deberá ser notificado de inmediato a la Compañía.

10. Responsabilidad e Indemnidad

- 10.1. *Indemnidad.* El Usuario acepta mantener indemne a la Compañía, sus funcionarios, directores, accionistas, sucesores en intereses, empleados, agentes, subsidiarias y afiliadas, de cualquier demanda, pérdida, responsabilidad, reclamo o gasto (incluidos los honorarios de abogados), realizados contra Compañía o cualquiera de los anteriores, por cualquier uso indebido a, o controversia, investigación o acción gubernamental que surja de o en conexión con su uso de la Plataforma, la infracción de estos Términos y Condiciones o la Ley.
- 10.2. *Responsabilidad.* La Compañía no será responsable por: (a) los efectos de la interceptación o uso sin autorización por parte de terceros de datos relacionados con el Usuario o con la Plataforma, ajenas a la voluntad y diligencia de la Compañía, (b) la imposibilidad de acceder o usar a la Plataforma por cualquier motivo ajeno a la voluntad de la Compañía, ni por la disponibilidad ininterrumpida de la Plataforma, o de que estos funcionen en forma segura y sin errores, aunque dispondrá de los medios suficientes para procurar que funcione el mayor tiempo posible de forma segura y sin errores, (c) cualquier circunstancia sobre la cual la Compañía no tenga control directo, incluyendo problemas de equipos computacionales, equipos de comunicaciones, software (incluyendo virus) o proveedores de Internet, (d) fallas en el funcionamiento de la Plataforma por causas ajenas a la voluntad y diligencia de la Compañía, (e) la interrupción en el funcionamiento de la Plataforma o fallas informáticas, desconexiones, retrasos o bloqueos causados por deficiencias o sobrecargas en las redes, en el sistema de Internet o en otros sistemas electrónicos utilizados en el curso de su funcionamiento, y (f) daños que puedan ser causados por terceras personas mediante intromisiones no autorizadas ajenas al control y diligencia de la Compañía.

La Compañía no garantiza la ausencia de virus ni de otros elementos en la Plataforma, que puedan producir alteraciones en los sistemas informáticos (software y hardware) del Usuario. En consecuencia, la Compañía no será en ningún caso responsable de los daños y perjuicios que pudieran derivarse de la presencia de virus u otros elementos que puedan producir alteraciones en los sistemas físicos o lógicos, documentos electrónicos o archivos del Usuario. Corresponde al Usuario, en todo caso, la disponibilidad de herramientas adecuadas para la detección y desinfección de programas informáticos dañinos en sus propios equipos de cómputo, por causas ajenas a la voluntad y diligencia de la Compañía.

Cada Usuario de la Plataforma, de manera separada, será el único responsable de la operación, desempeño y seguridad de las redes (incluyendo wan, lan e inalámbricas) y los computadores sobre y en los cuales se accede a la Plataforma.

La Compañía quedará exenta de toda responsabilidad y excusada del cumplimiento de sus obligaciones mientras se superan sus causas, en los casos en los que por razones de caso fortuito o fuerza mayor tales como sismos, cortes de energía eléctrica y/o del servicio telefónico y/o de líneas de transmisión de datos, actos terroristas, huelgas u otros similares, no se pudiere mantener en funcionamiento u operación de la Plataforma. El Usuario renuncia por este medio a cualquier acción en contra de la Compañía por pérdidas, perjuicios, gastos o daños actuales o futuros, en relación con la utilización de la Plataforma por hechos como los descritos en esta sección.

La Plataforma y su Contenido se ponen a disposición de los Usuarios en el estado en que se encuentren. No se otorga garantía alguna sobre la exactitud, confiabilidad u oportunidad del material, los textos, el software, las gráficas y los links o vínculos. En ningún caso, la Compañía, sus proveedores o cualquier persona mencionada en la Plataforma, será responsable por daños de cualquier naturaleza, resultantes de su uso o la imposibilidad de usarlos.

La responsabilidad de la Compañía queda limitada a lo que se señale en estos Términos y Condiciones. La Compañía sólo responderá por daños directamente relacionados con las actuaciones de la Compañía que directamente dieron lugar a tales daños y que no sean daños por los que la Compañía no es responsable según lo establecido en estos Términos y Condiciones. La Compañía no responderá por daños morales y daños no económicos directos o indirectos, ni consecuenciales, o por ningún daño que no esté directamente relacionado con sus actos o perjuicio, tales como lucro cesante, pérdida de ingresos futuros, oportunidades de negocios, daños especiales, regalías, datos perdidos, costo de reponer datos, costo de obtención de software sustituto, equipos o servicios o cualquier negocio u otra pérdida económica que surja o se relacione con los actos u omisiones bajo este documento de Términos y Condiciones. No obstante cualquier disposición en contrario, la Compañía sólo será responsable de cualquier indemnización por concepto de daños hasta que dichos daños sean confirmados de manera definitiva por el juez competente, mediante sentencia en firme y debidamente ejecutoriada.

11. Ley Aplicable y Jurisdicción

- 11.1. Estos Términos y Condiciones están sujetos a la Ley del República de Colombia ("**Ley**"). Cualquier reclamo o demanda derivada de los Términos y Condiciones será competencia de los jueces en la jurisdicción del domicilio social de la Compañía, actualmente Bogotá, Colombia.
- 11.2. Si alguna sección o disposición de estos Términos y Condiciones es declarada nula, ilegal, o presenta un vacío, o por cualquier razón resulta inaplicable, totalmente o en una parte, conforme a una ley o decisión judicial, dicha parte deberá ser interpretada

según la ley aplicable y su falta de aplicabilidad o invalidez no generará que estos Términos y Condiciones se vean afectados y, en tal evento, dichas disposiciones serán cambiadas e interpretadas de tal manera que se logren de la mejor manera posible los objetivos de tales disposiciones no aplicables o inválidas, dentro de los límites de la ley aplicable o las decisiones de la autoridad judicial competente según sea el caso.

12. Notificaciones

Salvo pacto en contrario, las notificaciones de la Compañía dirigidas al Usuario se harán de la siguiente manera:

- 12.1. Cuando sean de carácter general, es decir, dirigidas a toda la comunidad de usuarios, se pondrá a disposición un aviso o notificación en un lugar visible y fácilmente accesible, de acuerdo con el criterio de Genera Sueños dentro de la Plataforma.
- 12.2. Cuando sean de carácter individual o de alcance restringido para algunos usuarios, la notificación se hará enviando una comunicación vía correo electrónico a la dirección que el Usuario haya entregado.
- 12.3. En cualquier caso, las notificaciones se considerarán válidamente entregadas al momento después de publicada la comunicación o enviado el correo electrónico.
- 12.4. Las notificaciones del usuario dirigidas a la Compañía se harán enviando un correo electrónico a la dirección: hola@suenos.co

13. Libranza

- 13.1. Serán referidos en el título como el "Deudor" a la persona suscrita en el contrato firmado, obrando en su propio nombre, se obliga a pagar incondicional, solidaria, indivisible e irrevocablemente a la orden de GENERA SUEÑOS S.A.S. sociedad comercial constituida e inscrita de conformidad con las leyes de Colombia, con domicilio principal en la ciudad de Bogotá D.C., identificada con el NIT 900.877.879-5, o a sus cesionarios, endosatarios o a cualquier otro tenedor legítimo (el "Acreedor"), en sus oficinas o en el lugar y forma de pago autorizada expresamente para el efecto por el Acreedor, con fondos inmediatamente disponibles, libres de impuestos y deducciones, y sin compensación o contrademanda alguna, las sumas de dinero, el día (l), que corresponde a la fecha de vencimiento del pagaré firmado.
- 13.2. El Deudor declara(n) y/o se obliga(n) a: (i) Que en el evento en que incurra en mora en el pago de las sumas señaladas en este documento y mientras ella se mantenga, reconocerá y pagará, sobre el saldo de capital adeudado, intereses moratorios a la tasa máxima permitida por la ley, certificada por la entidad correspondiente.
- 13.3. En casos de desistimiento ya habiendo sido desembolsado el crédito el deudor declara que pagará(n) todos los costos y gastos que se causen en relación con el

otorgamiento del crédito y la protección de los derechos del Acreedor, incluyendo aquellos gastos incurridos en la reestructuración o negociación del mismo.

- 13.4. El Deudor, de conformidad con la Ley 1527 de 2012 y demás normas aplicables que la modifiquen o deroguen, autoriza e instruye expresa e irrevocablemente a la Entidad Pagadora para que descuente y retenga los salarios, honorarios, pensión, o cualquier otra suma causada, los montos que le indique el Acreedor, y los traslade y pague al Acreedor, a sus cesionarios y/o a quien represente sus derechos, hasta el pago total del crédito.
- 13.5. Cada cuota del crédito comprende la amortización de capital, el pago de intereses remuneratorios, comisiones, primas y cargos de seguros de vida deudor o voluntarios tomados por el Deudor, fianzas, otras garantías pactadas, y/o cualquier otro valor, costo o gasto por cualquier otro rubro adeudado por el Deudor bajo el crédito otorgado que resultaren de la terminación por cualquier causa, circunstancia, o mecanismo, con o sin justa causa, de la relación legal o de mi(nuestro) contrato trabajo, o en caso de ser removidos, declarados insubsistentes o destituidos.
- 13.6. El(Los) Deudor(es) manifiestan que pagará(emos) solidaria e incondicionalmente a la orden del Acreedor, sus cesionarios y/o a quien represente sus derechos los siguientes rubros: la suma indicada en el aparte "Valor Futuro" de la libranza, como consecuencia del mutuo comercial con intereses celebrado con el Acreedor y/o con sus cesionarios, endosatarios o quien represente sus derechos.
- 13.7. Reconocerá(emos) durante el plazo intereses remuneratorios a la tasa establecida en el aparte "Tasa de Interés" de la amortización y la libranza, pagaderos mes vencido, adicional pagará(emos) también los valores por primas y cargos de seguros de vida deudor y voluntarios tomados por el(los) Deudor(es) a través del pago del "Valor Mensual Seguro de Vida Deudor" del "Valor Mensual Seguros Voluntarios", y de la "Fianza" respectivamente de la libranza; así como los, gastos, costos, comisiones y garantías adicionales según conste en cualquier documento suscrito por el(los) Deudor(es)
- 13.8. En caso de mora en el cumplimiento de la obligación, reconocerá(emos) y pagará(emos) intereses moratorios a la tasa más alta legal permitida para el periodo correspondiente, según sea certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia o la entidad que haga sus veces, así como la totalidad de los costos, gastos y honorarios de cobranza extrajudicial y judicial o cualesquiera asociados a dicha gestión.
- 13.9. El(los) deudor(es) declaran y manifiestan que: (i) la ausencia de descuento por nómina, pago de honorarios, pago de mesadas pensionales o cualquier otra causa, motivo o fuente de pagos de la cuota mensual inicial en las fechas estipuladas mensualmente, no me(nos) exime de la responsabilidad y obligación de pagar en forma oportuna la cuota mensual inicial cada mes, hasta el monto del valor futuro al acreedor o sus

cesionarios, dentro del plazo inicial. (ii) cualquier orden, instrucción o modificación que pretenda efectuarse frente a la presente libranza, solamente será válida, tendrá efectos jurídicos y podrá tenerse en cuenta, si está debidamente autorizada y aprobada por el acreedor. (iii) dejo(amos) constancia expresa de que he(mos) sido debidamente informado(s) sobre todas y cada una de las condiciones y requisitos del crédito que he(mos) adquirido, y de las autorizaciones impartidas y contenidas en este documento, todo lo cual conozco(ce mos), entiendo(emos) y acepto(amos) voluntariamente. (iv) todos los mandatos, autorizaciones e instrucciones de este documento son expresos, incondicionales e irrevocables y estarán vigentes mientras existan obligaciones crediticias insolutas de parte nuestra a favor del acreedor, a sus cesionarios y/o a quien represente sus derechos. (v) pagaré(mos) todos los gastos e impuestos originados y/o causados por concepto del otorgamiento del crédito y esta libranza.

- 13.10. El Deudor declara y acepta que la presente libranza es una electrónica en forma de mensaje de datos, y será suscrita mediante firma electrónica o digital a través de cualquier aplicación o plataforma de firma digital o electrónica que el Acreedor disponga, que provee un proceso de firma electrónica o digital que garantiza el cumplimiento de los requisitos previstos en la legislación vigente (Ley 527 de 1999, el Decreto 1074 de 2015 y las demás normas que la reglamentan). Si la firma electrónica fuera el mecanismo escogido para suscribir esta libranza, esta cláusula se erige en un acuerdo entre las partes para la firma electrónica, lo cual es entendido y aceptado por el Deudor.
- 13.11. El deudos declara y autoriza incondicionalmente y por un término indefinido, por medio de este documento, lo siguiente: (1) a la Entidad Financiera a debitar de la cuenta indicada el valor que corresponde a la transacción débito y entregar dicho valor a la Empresa Recaudadora; (2) a la Entidad Financiera a debitar la cuenta aquí indicada en una fecha diferente a la inicialmente prevista y determinada entre la Empresa Recaudadora y el Cliente, tan sólo en aquellos casos en los que la Empresa Recaudadora tenga inconvenientes de índole técnico u operativo que no le permitan debitar la cuenta oportunamente; (3) extender esta misma autorización a modificaciones obligatorias que realice la Entidad Financiera.
- 13.12. Como titular de la cuenta señalada se obliga a: (1) mantener fondos suficientes en la cuenta indicada para cubrir las operaciones; (2) proveer la autorización de parte de todos los titulares de la cuenta en este documento o las copias del mismo que fueren necesarias, o en su defecto a asumir las consecuencias que se deriven de no declarar la condición de manejo de firmas conjuntas de la cuenta, liberando así a la Empresa Recaudadora y a la Entidad Financiera de toda responsabilidad.
- 13.13. Como titular de la cuenta señalada, declara que conoce y acepta lo siguiente: (1) que el débito autorizado se podrá hacer ordinariamente durante el tiempo y la oportunidad indicados, siempre que la cuenta aquí señalada tenga fondos disponibles y que si el día no fuere hábil, el débito se hará el siguiente día hábil. No obstante, si

en esa oportunidad no hay fondos disponibles en la cuenta, el débito podrá hacerse cuando existan fondos disponibles

14. Trámite de Peticiones, Quejas y Reclamos.

Toda solicitud, queja, reclamo o notificación deberá ser radicada a través del correo electrónico hola@suenos.co. En caso de que sea necesario, la Compañía podrá requerir al Usuario para que aporte documentación necesaria para tramitar la solicitud. El Usuario se compromete a remitir la documentación requerida en la respuesta inicial de la Compañía en un término de quince (15) días hábiles so pena de entender desistida su reclamación. Una vez enviada la documentación requerida, la Compañía tendrá un término de quince (15) días hábiles para brindar una respuesta definitiva.

15. Disposiciones Finales

14.1 *Divisibilidad.* Los Usuarios aceptan y reconocen que en el evento en que alguna de las disposiciones de los Términos y Condiciones sea declarada ineficaz parcialmente, nula o inválida por la jurisdicción competente, las demás cláusulas y obligaciones conservarán su validez.

14.2 *Integridad.* La aceptación de estos Términos y Condiciones deroga cualquier acuerdo, pacto, declaración, entendimiento y garantía anterior con respecto al funcionamiento de la Plataforma. En caso de cualquier conflicto entre estos Términos y Condiciones y cualquier acuerdo o entendimiento verbal, escrito o previo, prevalecerán estos Términos y Condiciones.

16. Publicación

Los presentes Términos y Condiciones se publican a partir del **06** de octubre de 2023.

*****FIN DEL DOCUMENTO*****