

Términos y Condiciones Generales de Uso para Comercios

1. Generalidades.

- 1.1. Este documento incluye los términos y condiciones generales bajo los cuales Rappi S.A.S. (“**Rappi**”) y el Comercio (según dicho término se define más adelante) celebran un mandato de gestión de pagos (los “**T&CG**”).
- 1.2. Para efecto de los presentes T&CG, la persona natural o jurídica que contrata los Servicios (según dicho término se define en la Cláusula 3.1. de los presentes T&CG), se denominará el “**Comercio**”.
- 1.3. Con el objetivo de que Rappi esté en posibilidad de prestar los Servicios al Comercio y de que este último pueda gozar de los Servicios, el Comercio tendrá la obligación de llevar a cabo una implementación técnica de conformidad con las instrucciones establecidas por Rappi o, según corresponda, de conformidad con los manuales de integración y material técnico de ayuda, ambos mecanismos están puestos a disposición del Comercio en www.pagaconrappi.com.co o en cualquier URL que reemplace la anterior. Será responsabilidad del Comercio realizar los ajustes y desarrollos técnicos necesarios en su sistema y sitio(s) web a fin de implementar adecuadamente el sistema que Rappi determine. Rappi no será responsable de los efectos que la no implementación técnica de conformidad con las instrucciones o, según corresponda, de conformidad con los manuales de integración y material técnico de ayuda pueda tener sobre la prestación de los Servicios.

2. Modificaciones a los T&CG.

- 2.1. Rappi podrá en cualquier momento modificar estos T&CG debiendo notificar al Comercio las modificaciones en cuestión a su correo electrónico registrado y/o en el portal (el “**Portal Mi Tienda Rappi**”) al cual Rappi le dé acceso al Comercio en relación con la prestación de los Servicios.
- 2.2. El Comercio tendrá un plazo de treinta (30) días calendario para aceptar o rechazar la modificación en cuestión, transcurrido dicho plazo la modificación entrará en vigor.
- 2.3. Si el Comercio rechaza la modificación durante el plazo indicado para su entrada en vigor, Rappi terminará los T&CG y deshabilitará la Cuenta Rappi del Comercio (según dicho término se define más adelante). El Comercio no recibirá indemnización alguna por la terminación en cuestión.

- 2.4. Si una vez transcurrido el plazo indicado para la entrada en vigor de una modificación el Comercio no ha manifestado por escrito su rechazo a la modificación realizada por Rappi a los T&CG, se presumirá como aceptación tácita de la misma por parte del Comercio junto con todas las implicaciones que ello pudiere traer.
- 2.5. El Comercio tiene la obligación de consultar periódicamente su correo electrónico y el Portal Mi Tienda Rappi a fin de revisar las modificaciones a estos T&CG.

3. Servicios.

- 3.1. Rappi es un agregador y, por lo tanto, es y actúa como proveedor de servicios de pago que, sujeto a lo previsto en los presentes T&CG, presta al Comercio los siguientes servicios: (a) presta el servicio de agregaduría, al cual el Comercio accede a través de credenciales otorgadas para el uso de la plataforma tecnológica destinada al procesamiento en línea de pagos (la "**Plataforma Mi Tienda**"), resultantes de la venta en línea de bienes y servicios en las aplicaciones y sitios web del Comercio; (b) la habilitación del pago de los bienes y servicios ofrecidos por el Comercio a sus compradores a través de diversos medios de pago; (c) realizar un análisis de las transacciones pagadas con tarjeta de crédito o débito a fin de mitigar el riesgo de fraude por suplantación de identidad de tarjetahabientes; (d) recaudar, en nombre y por cuenta del Comercio, los pagos resultantes de las transacciones en cuestión; y (e) transferir a la Cuenta Bancaria del Comercio (según dicho término se define más adelante) los montos recaudados con motivo de dichos pagos (los "**Servicios**").
- 3.2. Rappi no tiene por objeto captar recursos ni recibir depósitos bancarios del público. Rappi detenta las sumas recaudadas a favor del Comercio a título de mandato de gestión de pagos.
- 3.3. Rappi no presta servicios financieros, giros postales o transmisión de fondos, ni permite el uso de la Plataforma Mi Tienda para que terceros lo hagan.
- 3.4. Rappi girará las sumas recaudadas a favor del Comercio desde las cuentas bancarias que Rappi tenga en Colombia.
- 3.5. El Comercio no tiene derecho a recibir interés o contraprestación alguna e igualmente Rappi no reconoce interés o remuneración alguna en relación con las sumas recaudadas por cuenta del Comercio. Adicionalmente, tales recursos no están garantizados por entidad gubernamental alguna.
- 3.6. El mandato que otorga el Comercio a Rappi como proveedor de pagos, excluye facultades para cumplir las obligaciones tributarias o cambiarias del Comercio.

En este sentido, el Comercio es el único responsable de conocer y cumplir la legislación aplicable, incluyendo sus obligaciones tributarias y cambiarias.

- 3.7. Rappi no es parte ni tiene interés alguno en los contratos de compraventa celebrados entre el Comercio y sus compradores.
- 3.8. Rappi no tiene control sobre la fabricación, importación, exportación, distribución o comercialización de los bienes y servicios ofrecidos por el Comercio y, por lo tanto, el Comercio asume total responsabilidad de las obligaciones derivadas de la cadena de consumo. En virtud de lo anterior, no se hace responsable ni avala su cantidad, calidad, idoneidad, seguridad o entrega. El Comercio será el exclusivo responsable de proveer al comprador la información y publicidad de los bienes y servicios ofrecidos por el Comercio, en los términos de ley y en cumplimiento de las obligaciones aplicables. El Comercio será el exclusivo responsable que los precios que fije incluyan todos los costos e impuestos aplicables y sea el precio final de cara al consumidor.
- 3.9. Rappi no garantiza la autenticidad o legalidad de las transacciones que se procesan a través de la Plataforma Mi Tienda. El riesgo de fraude por suplantación de identidad de un comprador o el de ilegalidad de una transacción, son enteramente asumidos por el Comercio.
- 3.10. Rappi no se responsabiliza por la certeza de la información suministrada por el Comercio ni de los compradores. Rappi podrá suspender temporal o definitivamente a aquellos Comercios cuya información no haya podido ser confirmada y el Comercio asumirá todas las consecuencias derivadas de dicha suspensión. El Comercio garantiza y responde, en cualquier caso, por la veracidad de corroborar la información.

4. Cuenta Rappi, Registro Virtual y Transferencia de Saldos a la Cuenta Bancaria.

- 4.1. Tras la aceptación de estos T&CG, Rappi le creará al Comercio una cuenta única de usuario en la Plataforma Mi Tienda (en adelante la "**Cuenta Rappi**"). Asimismo, Rappi dará al Comercio acceso al Portal Mi Tienda Rappi otorgándole un usuario y contraseña. El Comercio será el único responsable de custodiar dicha contraseña. Cualquier operación realizada con la clave de acceso será válida y vinculante para las partes.
- 4.2. Rappi en todo momento podrá solicitar al Comercio determinada información a fin de habilitar su Cuenta Rappi y poder cumplir con las disposiciones legales aplicables. Para efectos de lo anterior, Rappi en todo momento podrá solicitar al Comercio la documentación e información que Rappi, a su entera discreción, considere como necesaria con la finalidad de habilitar la Cuenta Rappi y prestar

los Servicios en favor del Comercio. Asimismo, Rappi podrá condicionar, limitar o restringir la prestación de uno o más Servicios si el Comercio no hace entrega de la documentación o información solicitada.

- 4.3. Rappi obtendrá la información relativa a las transacciones efectuadas a través del sitio web o de las aplicaciones del Comercio con la finalidad de verificar y confirmar la validez de la transacción. El Comercio autoriza de forma previa, expresa e informada a Rappi para obtener dicha información y utilizarla en la ejecución de procesos internos y para la toma de decisiones por parte de Rappi. El Comercio igualmente autoriza con carácter permanente a Rappi o a quien represente sus derechos, para que con fines estadísticos de información comercial y de evaluación de riesgos en la realización de negocios financieros, solicite y consulte a cualquier entidad que maneje o administre bases de datos con los mismos fines, información relacionada directa o indirectamente con las obligaciones del Comercio, contraídas o vigentes por cualquier medio legal, incluyendo todo lo relativo al nacimiento, modificación y extinción de dichas obligaciones.
- 4.4. Una vez Rappi haya obtenido la información del Comercio a su entera satisfacción aprobará y habilitará, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes el Portal Mi Tienda Rappi y la Cuenta Rappi del Comercio.
- 4.5. El Comercio deberá realizar la implementación técnica de conformidad con las instrucciones o, según corresponda, los manuales de integración y material técnico de ayuda puestos a disposición en www.pagaconrappi.com, en la Plataforma Mi Tienda (www.mitiendarappi.com) o en cualquier URL que reemplace las anteriores y una vez Rappi reciba una verificación por correo electrónico Rappi tendrá tres (3) días hábiles para habilitar los Servicios.
- 4.6. Rappi podrá abstenerse de aprobar y/o habilitar la Cuenta Rappi del Comercio a su entera discreción, así como habilitar los Servicios. Esta decisión será comunicada al Comercio dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al suministro completo de la información requerida o dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción de la verificación por correo electrónico de conformidad con lo establecido en la Cláusula 4.5 anterior. Igualmente, Rappi se reserva el derecho de rechazar una solicitud de registro o de cancelar o suspender temporal o definitivamente una cuenta en caso de detectar incongruencias o inconsistencias en la información provista por el Comercio o en caso de detectar actividades sospechosas, sin que tal decisión genere para el Comercio indemnización alguna y asumiendo el Comercio todas las consecuencias que dicha decisión genere.

- 4.7. La Cuenta Rappi estará asociada a una subcuenta en la que Rappi acreditará los montos resultantes de las ventas del Comercio (el "**Registro Virtual**"). Cualquier referencia a dinero en el Registro Virtual se entenderá hecha en la moneda de curso legal (pesos colombianos).
- 4.8. Cada Registro Virtual estará asociado a una cuenta bancaria cuyo único titular será el Comercio. Dicha cuenta bancaria: (i) será la cuenta a la que Rappi transferirá el producto de las ventas del Comercio, y (ii) deberá estar abierta en Colombia (en adelante, la "**Cuenta Bancaria**").
- 4.9. El Comercio recibirá el producto de sus ventas, previo descuento de las Tarifas, Reversiones, Contracargos y Reembolsos aplicados (según dichos términos se definen más adelante), así como de los montos retenidos con ocasión del Fondo de Reserva (los "**Saldos**"). El Comercio autoriza a Rappi a descontar y retener de los montos recibidos cualquier importe adeudado a Rappi. El Comercio es el exclusivo responsable de cumplir con sus responsabilidades tributarias y financieras y de dar cumplimiento a la regulación que le sea aplicable.
- 4.10. Accediendo al Portal Mi Tienda Rappi, el Comercio podrá consultar en su Registro Virtual, en tiempo real, el estado de las transacciones hechas por los compradores y el valor de los Saldos disponibles a transferir a su Cuenta Bancaria. Rappi no enviará estados de cuenta al Comercio, pues el Comercio podrá acceder a toda la información correspondiente a su Registro Virtual ingresando al Portal Mi Tienda Rappi.
- 4.11. El Comercio solicitará desde su Registro Virtual la transferencia de Saldos disponibles a su Cuenta Bancaria, indicando el monto a transferir. Rappi: (a) no hará transferencias de Saldos automáticamente, y (ii) no hará transferencias de Saldos hasta por un término máximo de treinta (30) días calendario sin perjuicio de lo establecido en el Addendum No. 1 aplicable a cada Comercio. El Comercio reconoce la posibilidad de Rappi de extender los efectos del numeral (ii) anterior si se presenta alguna de las causales establecidas en la Cláusula 10.11.
- 4.12. Rappi hará esfuerzos razonables para girar los Saldos a la Cuenta Bancaria del Comercio dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la solicitud del Comercio. De haber transacciones sujetas a validación adicional, Rappi transferirá los Saldos relativos a dichas transacciones cuando culmine la validación.
- 4.13. Si el Comercio requiere cambiar la Cuenta Bancaria en la que recibe la transferencia de sus Saldos, suministrará a Rappi la documentación que éste le requiera a fin de comprobar su titularidad sobre esa cuenta. Rappi modificará la Cuenta Bancaria dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo a

satisfacción de la documentación solicitada para tal efecto. El periodo en que la nueva cuenta quede habilitada para pagos después de la modificación podrá variar dependiendo de la entidad bancaria, frente a lo cual Rappi no tendrá ninguna responsabilidad.

- 4.14. En todo caso, el Comercio libera a Rappi de cualquier responsabilidad en relación con transferencias de dinero erróneas o que no resulten exitosas debido al suministro erróneo de información.
- 4.15. El Comercio asumirá los impuestos, costos financieros y demás cargos resultantes de cualquier transferencia de recursos que le haga Rappi.
- 4.16. Si el Comercio incumple estos T&CG, Rappi podrá, a su discreción, inhabilitar uno o más medios de pago o suspender parcial o totalmente la transferencia de Saldos al Comercio y el Comercio asumirá todas las consecuencias derivadas de dicha suspensión.

5. Tarifas.

- 5.1. En virtud de la prestación de los Servicios, el Comercio tendrá la obligación de pagar a Rappi las tarifas que estén vigentes al momento de la aceptación por parte del Comercio de estos T&CG y que estén publicadas en www.pagaconrappi.com.co (las “**Tarifas**”).
- 5.2. Rappi podrá incrementar las Tarifas unilateralmente, en cualquier tiempo, en los siguientes eventos, a fin de seguir siendo competitivo en el mercado: (a) cuando existan circunstancias macroeconómicas que lo obliguen a hacerlo; (b) cuando existan cambios en la normativa fiscal que lo justifiquen; (c) cuando su modelo de negocio sufra cambios que así lo ameriten; (d) cuando el incremento en los costos y condiciones del negocio así lo exijan; o (e) cuando la transaccionalidad del Comercio supere el nivel de fraude mensual promedio determinado por Rappi con base en la información disponible.
- 5.3. Rappi notificará al Comercio cualquier modificación a las Tarifas mediante un aviso por escrito, enviado a su correo electrónico y/o publicado en el Portal Mi Tienda Rappi, con treinta (30) días calendario de anticipación.
- 5.4. Si el Comercio no está de acuerdo con el incremento de las Tarifas, podrá terminar estos T&CG mediante notificación por escrito a Rappi.
- 5.5. Si el Comercio tiene dudas sobre el monto, periodicidad o manera en que le aplican las Tarifas o sus modificaciones, deberá notificárselo a Rappi, a fin de que se las aclare.

6. Obligaciones de Rappi.

- 6.1. El Comercio utiliza la Plataforma Mi Tienda por su cuenta y riesgo. Rappi prestará sus servicios de procesamiento, validación y transferencia de pagos, por sí mismo o a través del uso de servicios o productos de proveedores externos, sin ofrecer garantía implícita, expresa, legal o de naturaleza alguna respecto de la disponibilidad, oportunidad, calidad, seguridad, continuidad o idoneidad de los mismos.
- 6.2. Rappi no garantiza al Comercio una determinada disponibilidad de la Plataforma Mi Tienda. No obstante, Rappi hará esfuerzos razonables para mantener la Plataforma Mi Tienda disponible. La disponibilidad de la Plataforma Mi Tienda podrá variar dependiendo de la ejecución por parte del Comercio de una correcta implementación técnica de conformidad con las instrucciones o, según corresponda, con los manuales de integración y material técnico de ayuda puestos a disposición en www.pagaconrappi.com.co o en cualquier URL que reemplace la anterior.
- 6.3. Rappi no garantiza al Comercio tiempos de procesamiento de una transacción ni de las circunstancias que resulten de la operación inadecuada de las demás entidades vinculadas al procesamiento de la transacción. No obstante, hará esfuerzos razonables para procesar las transacciones ágilmente. En todo caso, el Comercio exime a Rappi del retraso en el procesamiento de transacciones resultante de horarios o procesos bancarios, o de cualquier tipo de fallas en el servicio de los demás agentes que intervienen o inciden en el procesamiento de pagos, tales como redes de procesamiento, bancos, franquicias, proveedores de internet y servidores, indebida implementación del comercio de los manuales de integración y material técnico entre otros, así como de todo evento que no esté en control de Rappi.
- 6.4. Rappi no asume el riesgo de fraude por suplantación de identidad de compradores ni garantiza la funcionalidad de los sistemas que use o ponga a disposición del Comercio a fin de validar la autenticidad de transacciones. Rappi hará esfuerzos razonables por validar las transacciones a fin de contribuir a mitigar el riesgo de suplantación de identidad de compradores, que en todo caso es del Comercio. Dichos esfuerzos razonables se agotarán con la puesta a disposición del Comercio, de un módulo de validación automática de fraude o de cualquier otro sistema de validación manual. De ocurrir un fraude, aun cuando sea atribuible a fallas en los sistemas de validación de Rappi, será asumido total y exclusivamente por el Comercio. La puesta a disposición del Comercio de cualquier sistema de validación, no eximirá al Comercio de conocer su negocio

de manera tal que reporte a Rappi lo que a su juicio o según su experiencia en la industria sean transacciones sospechosas de fraude.

- 6.5. Rappi no garantiza la funcionalidad de los aplicativos o herramientas que utilice o suministre al Comercio para mitigar los riesgos a los que esté expuesta la tecnología, tales como, la interceptación no autorizada de terceros, fugas de información, entre otros. Rappi hará esfuerzos razonables para prestar los Servicios de manera segura, en el entendido de que dichos esfuerzos se agotarán con actualizar y mantener vigente un certificado de seguridad verificable por una autoridad certificadora durante la vigencia de los presentes T&CG.
- 6.6. El Comercio exime a Rappi de la responsabilidad por cualquier riesgo al que esté expuesta su tecnología o la de Rappi, en tanto que al momento en que el mismo suceda se evidencie la vigencia del certificado de seguridad, de conformidad con lo dispuesto en la Cláusula 6.5. anterior.
- 6.7. Rappi no garantiza la oportuna transferencia de Saldos a la Cuenta Bancaria del Comercio. Rappi hará esfuerzos razonables a fin de lograr la oportuna transferencia de Saldos a la Cuenta Bancaria en los tiempos determinados en la Cláusula 4.12. Dichos esfuerzos se agotarán dando una oportuna orden de transferencia, a solicitud del Comercio, a la entidad financiera vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia en la cual Rappi mantenga los Saldos del Comercio.
- 6.8. Rappi no será responsable ni garantizará el cumplimiento de las obligaciones que hubiese asumido el Comercio con terceros en relación a los pagos a efectuar o cobrar a través de la Plataforma Mi Tienda. El Comercio reconoce y acepta que al realizar transacciones con terceros lo hace por su propia voluntad, prestando su consentimiento libremente y bajo su propio riesgo y responsabilidad. En ningún caso Rappi será responsable por lucro cesante, o por cualquier otro daño y/o perjuicio que haya podido sufrir el Comercio, debido a las transacciones realizadas o no realizadas a través de la Plataforma Mi Tienda.

En caso que uno o más compradores inicien cualquier tipo de reclamo o acciones legales contra el Comercio, tanto el Comercio como los compradores involucrados en dichos reclamos o acciones eximen de toda responsabilidad a Rappi y a sus directores, gerentes, empleados, agentes, operarios, representantes y apoderados. Para claridad de lo anterior, es obligación del Comercio informar a los compradores del contenido de esta Cláusula e incluirla dentro de sus propios términos y condiciones. El Comercio será el único responsable de cumplir todos los requisitos aplicables a los productos y servicios e informar de forma suficiente a los compradores, incluyendo todos los términos aplicables a la operación.

- 6.9. Rappi realizará esfuerzos razonables para reportar la trazabilidad de las transacciones que se ejecuten a través de la Plataforma Mi Tienda entre las entidades vinculadas a la misma. Rappi pondrá a disposición del Comercio, a través de la Plataforma Mi Tienda, la información relacionada con las transacciones del Comercio. Rappi no tendrá ninguna obligación adicional de enviar reportes al Comercio, excepto por las obligaciones derivadas de protección de datos que determine la ley. El Comercio tendrá la obligación de reportar cualquier inconsistencia que encuentre en relación con las transacciones realizadas y prestará los esfuerzos e información que sean necesarias para corregir o evitar cualquier inconsistencia.
- 6.10. Para todos los efectos se entenderá que las obligaciones de Rappi en la prestación de los Servicios son de medio y no de resultado.

7. Declaraciones y Obligaciones del Comercio.

7.1. El Comercio declara que:

- 7.1.1. Es aquel que se identifica en el “Formulario de Registro” y es responsable de la veracidad y actualidad de la información indicada en el mismo.
- 7.1.2. Tiene plena capacidad jurídica para celebrar los T&CG.
- 7.1.3. En caso de ser una persona jurídica, es una sociedad debidamente constituida de acuerdo con las leyes de la República de Colombia, que cumple con su objeto social y que tiene capacidad suficiente para desarrollar su actividad en la forma y en los lugares en donde la ejecuta.
- 7.1.4. La celebración de estos T&CG y su cumplimiento no: (a) transgrede sus estatutos sociales; (b) entra en conflicto, o incumple un contrato u obligación en que el Comercio sea parte y que afecte significativamente el cumplimiento de estos T&CG; o (c) viola regulación u orden administrativa o judicial aplicables.
- 7.1.5. No utilizará la Plataforma Mi Tienda para facilitar, ocultar, manejar, invertir o aprovechar de cualquier forma recursos o bienes provenientes de actividades ilícitas, o para dar apariencia de legalidad a actividades ilícitas y a recursos vinculados con las mismas.
- 7.1.6. Es exclusiva e ilimitadamente responsable por los perjuicios que su conducta pueda causar a Rappi.

- 7.1.7. Que tanto el Comercio, los productos y servicios que ofrece, y la forma en que son ofrecidos y comercializados, cumplen con todos los requisitos que les son aplicables.
- 7.2. Sin perjuicio de las demás obligaciones establecidas en estos T&CG, el Comercio tendrá las siguientes obligaciones:
 - 7.2.1. Cumplir con la normativa aplicable respecto de su actividad comercial.
 - 7.2.2. Conocer en su totalidad su negocio a fin de alertar a Rappi sobre transacciones que por su número y/o cuantía se salgan de los parámetros habituales y que, por ende, impliquen riesgo de fraude por suplantación de identidad u otras actividades ilícitas.
 - 7.2.3. Informar a Rappi a la mayor brevedad las situaciones, errores o inconsistencias que pueda detectar en la operación de los Servicios o que puedan derivarse del proceso de integración entre los sistemas de Rappi y del Comercio para la adecuada ejecución de los Servicios.
 - 7.2.4. Mantener actualizada su domicilio, teléfono, dirección de correo electrónico e información de Cuenta Bancaria. La falta de actualización de los datos en cuestión exonerará a Rappi de reclamaciones por falta de notificación.
 - 7.2.5. Abstenerse de facilitar que terceros no compradores, utilicen o se beneficien de la Plataforma Mi Tienda, sin autorización expresa de Rappi.
 - 7.2.6. Cumplir con sus obligaciones y deberes tributarios, cambiarios, aduaneros y cualquier otra obligación o deber legal que se derive de la importación, exportación y/o comercialización de los bienes o servicios pagados a través de la Plataforma Mi Tienda.
 - 7.2.7. Suministrar a sus compradores información cierta, fidedigna, suficiente, clara y actualizada respecto de los bienes o servicios en venta, del precio a pagar y de la entrega de los mismos.
 - 7.2.8. Informar a sus compradores, en su página web, su razón social, número de identificación tributaria, dirección para notificaciones, teléfono, correo electrónico y demás datos de contacto.
 - 7.2.9. Asumir los reclamos que presenten todos sus compradores incluyendo, pero sin limitarse a: cantidad, calidad, idoneidad, seguridad y entrega de los bienes o servicios vendidos. Por ende, el Comercio exonera y mantendrá indemne a Rappi de cualquier reclamo judicial o extrajudicial que se presente.

- 7.2.10. Expedir y archivar durante por lo menos dieciocho (18) meses posteriores a una transacción copia del recibo o documento equivalente que evidencie que se entregó el bien o se prestó el servicio al comprador y las facturas derivadas de los contratos de compraventa o de prestación de servicios correspondientes. El Comercio suministrará a Rappi dichos soportes en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde la fecha en que Rappi se los requiera.
- 7.2.11. Acatar las condiciones y recomendaciones que Rappi expida para que su sistema funcione de manera óptima y segura.
- 7.2.12. Abstenerse de facilitar que virus, gusanos u otras rutinas de programación interfieran o dañen el sistema de Rappi.
- 7.2.13. Abstenerse de adoptar prácticas que impongan una carga desproporcionada a la infraestructura tecnológica de Rappi.
- 7.2.14. Informar a sus compradores: (a) que Rappi es y actúa como un agregador de acuerdo con lo previsto en la Cláusula 3.1., e (b) informarles los Servicios que Rappi provee al Comercio.
- 7.2.15. Informar a Rappi, de forma inmediata y por medio idóneo, de cualquier uso no autorizado de la Cuenta Rappi o del Registro Virtual, así como del ingreso o de intentos de ingresos por terceros no autorizados a la misma.
- 7.2.16. No aplicar ningún cargo adicional por aceptar o recibir pagos a través de la Plataforma Mi Tienda.
- 7.2.17. Cumplir todo lo establecido en el Estatuto del Consumidor y demás normas concordantes.
- 7.2.18. Obtener y mantener todas las autorizaciones necesarias para que Rappi pueda realizar el procesamiento de datos en los términos expuestos en estos T&CG y en la política de tratamiento de datos de Rappi disponible en www.rappi.com.co.
- 7.2.19. Entregar a Rappi la información que sea necesaria para la correcta ejecución de estos T&CG y colaborar con Rappi en caso que este deba responder un requerimiento, tanto de un individuo como de una entidad pública o privada, con el objetivo de que este pueda atenderlo de forma suficiente y dentro de los términos que sean aplicables. Esta Cláusula se mantendrá vigente una vez terminada la relación contractual entre el Comercio y Rappi por el término de

prescripción que resulte aplicable a dichas acciones o requerimientos por parte de individuos, entidades públicas y privadas.

- 7.2.20. Atender ante el comprador todas las solicitudes relacionadas con garantía del producto o servicio, y los trámites de devolución y retracto. En caso en que Rappi llegase a recibir una solicitud por parte de un comprador del Comercio, responderá la solicitud redirigiendo al comprador al Comercio quién deberá responder dentro de los términos que indica la ley.
- 7.2.21. Mantener los estándares de seguridad mínimos en su propia infraestructura tecnológica para evitar cualquier vulneración a los sistemas de información y de los datos que procese en ejecución de estos T&CG. En caso de que ocurra una afectación o se detecte un riesgo en contra de los sistemas de información integrados con Rappi o sobre los datos provistos por Rappi, el Comercio deberá informarlo inmediatamente a Rappi, dentro de un periodo de no más de veinticuatro (24) horas después de que el hecho esté en su conocimiento. El Comercio mantendrá indemne a Rappi por daño que pueda generarle la vulneración de los sistemas del Comercio y a los datos bajo su procesamiento.

8. Datos Personales.

- 8.1. Las partes darán un adecuado tratamiento a los datos personales suministrados por los compradores en cumplimiento de la regulación aplicable y los principios que los tutelan.
- 8.2. El Comercio autoriza y declara tener una autorización suficiente por parte de cualquier tercero a cuya información Rappi tenga acceso en ejecución de estos T&CG, para que Rappi realice el tratamiento de los datos personales con la finalidad de ejecutar lo dispuesto en estos T&CG, incluyendo pero sin limitarse al tratamiento de datos personales de los compradores para realizar el procesamiento de los pagos y validar las transacciones, en los casos en los que Rappi actúe exclusivamente en calidad de encargado del tratamiento de datos. Para estos casos en los que Rappi actuará de forma exclusiva como encargado, Rappi realizará el tratamiento de datos de acuerdo con las instrucciones del Comercio y autorizaciones para el tratamiento de datos del comprador. Las instrucciones y autorizaciones del Comercio son las incluidas en estos T&CG. El Comercio declara que los términos de tratamiento de datos de Rappi dan aplicación suficiente a su política de tratamiento de la información y que el tratamiento instruido o autorizado a Rappi, de conformidad con lo dispuesto en estos T&CG, está dentro de la finalidad autorizada por los titulares de los datos y dentro de las leyes aplicables. Rappi hará los esfuerzos razonables para

salvaguardar la seguridad de las bases de datos y guardar a confidencialidad respecto del tratamiento de los datos.

- 8.3. Rappi actuará como exclusivo responsable del tratamiento de los datos que recolecte en la Plataforma Mi Tienda. En los casos en los que los datos recolectados en la Plataforma Mi Tienda deban ser compartidos con el Comercio para cumplir con las obligaciones legales y contractuales, el Comercio se obliga a limitar el tratamiento de esos datos de forma exclusiva para la finalidad de dar ejecución a estos T&CG y llevar a su culminación la operación de cara al comprador. El Comercio se obliga a que en todo momento en el que esté en posesión o tenga acceso a los datos personales, dará cumplimiento a la ley al menos a los estándares fijados en la política de tratamiento de datos de Rappi y dentro de las finalidades expresamente autorizadas. El Comercio hará los esfuerzos razonables para salvaguardar la seguridad de las bases de datos y guardar a confidencialidad respecto del tratamiento de los datos.
- 8.4. Rappi y el Comercio se obligan a observar y cumplir las obligaciones en materia de protección de datos personales, ya sea como responsable o encargado del tratamiento de datos personales. En caso de que el Comercio incumpla con las obligaciones en materia de protección de datos personales, y debido a ello se inicie algún procedimiento en contra de Rappi, el Comercio se obliga a (a) mantener indemne y libre de daño a Rappi, y (b) reembolsar a Rappi todos los costos o gastos que razonablemente sean incurridos por Rappi, en relación con cualquier investigación, preparación o defensa en cualquier procedimiento administrativo o judicial que resulte o guarde relación con los presentes T&CG.
- 8.5. En el caso en que exista una sanción a Rappi por cualquier autoridad, ya sea administrativa o judicial, derivado de un incumplimiento a la normatividad de datos personales por parte del Comercio, éste responderá hasta el monto que cubra los honorarios de abogados, gastos y, en su caso, el monto de sanción, siempre y cuando se imputable al Comercio.
- 8.6. El Comercio declara entender y aceptar que en la integración requerida para ejecutar estos T&CG Rappi podrá acceder a datos de diferente naturaleza que se encuentren en los sistemas de información del Comercio. El Comercio autoriza a Rappi para que acceda a estos datos y realice el procesamiento en virtud de estos T&CG y de su política de privacidad. Así mismo el Comercio garantiza que si en dichos sistemas de información hay datos de terceros, cuenta con todas las autorizaciones necesarias para que Rappi realice el tratamiento en estos mismos términos y mantiene evidencia de las mismas según las normas aplicables.
- 8.7. Rappi podrá ejecutar procesos de analítica de datos y podrá adoptar otros medios tecnológicos sobre la información a la que tenga acceso a través y/o en

ejecución de estos T&CG. La información, reportes, análisis, conclusiones y demás trabajo derivado de la ejecución de dichos procesos es de propiedad y uso exclusivo de Rappi.

9. Actividades Prohibidas y Restringidas.

- 9.1. El Comercio es el único responsable de verificar que su actividad comercial se ajuste a la legislación aplicable y que cuenta con los permisos y licencias necesarios para desarrollarla.
- 9.2. El Comercio no utilizará la Plataforma Mi Tienda, como medio de pago, para desarrollar actividades o comercializar bienes o servicios prohibidos por la legislación aplicable, así como los incluidos en el listado de Actividades Restringidas de Rappi y publicado en www.pagaconrappi.com.co, o que impliquen un riesgo reputacional para Rappi.
- 9.3. Salvo expresa autorización de Rappi, el Comercio se abstendrá de utilizar la Plataforma Mi Tienda, como medio de pago, para desarrollar actividades o comercializar bienes o servicios que Rappi incluya dentro de su listado de Actividades Restringidas.
- 9.4. El Comercio informará a Rappi si como consecuencia de actualizaciones al listado de Actividades Restringidas o por cambios en la legislación aplicable, se encuentra comercializando bienes o servicios prohibidos o restringidos.
- 9.5. Rappi no tendrá obligación de monitorear la licitud de los bienes o servicios ofrecidos por el Comercio, la de su modelo de negocio o la del contenido de sus sitios web, siendo lo anterior una obligación del Comercio.
- 9.6. Rappi podrá bloquear alguno o todos los medios de pago, o suspender parcial o totalmente la transferencia de Saldos, mientras obtiene información que le permita evaluar si el Comercio está utilizando adecuadamente la Plataforma Mi Tienda. Rappi le informará al Comercio el tiempo que durará el bloqueo en cuestión.
- 9.7. Rappi podrá terminar estos T&CG en cualquier momento y sin indemnización alguna si, con base en información recaudada, concluye que existen riesgos legales, reputacionales, o de cualquier índole que le impidan continuar prestando los Servicios al Comercio.

10. Reversiones, Contracargos y Reembolsos.

- 10.1. Los montos acreditados en el Registro Virtual del Comercio podrán estar sujetos a débitos automáticos hechos por Rappi resultantes de Reversiones, Contracargos y Reembolsos. En virtud de lo anterior, Rappi podrá debitarle un pago al Comercio, incluso después de que el Comercio haya entregado los bienes o servicios vendidos. El Comercio autoriza de manera expresa e irrevocable a Rappi para llevar a cabo dichos débitos. Lo anterior con el propósito de garantizar el cumplimiento de normas sobre protección al consumidor, a fin de evitar procesos y costos adicionales derivados de multas y sanciones.
- 10.2. Los montos acreditados en el Registro Virtual del Comercio podrán estar sujetos a la retención de Rappi, mientras verifica si respecto de una determinada operación se materializa o no una Reversión, Contracargo o Reembolso. En virtud de la aceptación de los presentes T&CG, el Comercio autoriza de manera irrevocable a Rappi para llevar a cabo dichas retenciones.
- 10.3. Una “**Reversión**” es un proceso mediante cual un consumidor solicita revesar un pago de una compra, por haberse generado un fraude, por corresponder a una operación no solicitada, porque el producto adquirido no sea recibido, o porque el producto entregado no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso. El proceso de reversión se realizará conforme la Política de Reversiones y Contracargos disponible en www.pagaconrappi.com.co.
- 10.4. Los canales de solicitud de una Reversión, los tiempos que tarda, la tipificación de eventos en los que procede una Reversión y otros detalles relativos, se incluyen en la Política de Reversiones y Contracargos que forma parte de estos T&CG y que se encuentra publicada en www.pagaconrappi.com.co.
- 10.5. Un “**Contracargo**” es el débito que hace el banco adquirente a Rappi, producto del desconocimiento de una compra que hace un tarjetahabiente ante la entidad emisora de su tarjeta. Rappi trasladará los Contracargos al Comercio debitando el monto objeto de Contracargo de los saldos acreditados en el Registro Virtual del Comercio.
- 10.6. Cuando Rappi notifique al Comercio el desconocimiento de una compra, el Comercio suministrará a Rappi, dentro del término indicado por Rappi, la documentación que Rappi le requiera a fin de defender en su nombre y por su cuenta, la transacción objeto de disputa de un eventual Contracargo. No obstante lo anterior, la decisión de efectuar o no un Contracargo es potestativa del banco correspondiente. Rappi retendrá el monto de los recursos del Contracargo en disputa hasta el momento en que el banco correspondiente decida si efectúa el Contracargo o acepta la transacción.

- 10.7. Los eventos, la documentación necesaria para defender una operación y los demás detalles relativos a los Contracargos se incluyen en la Política de Reversiones y Contracargos que forma parte de estos T&CG y que se encuentra publicada en la sección legal del sitio web de Rappi.
- 10.8. Asimismo, Rappi debitará de los montos acreditados en el Registro Virtual del Comercio toda suma pagada por Rappi con motivo de sanciones, condenas o acuerdos para evitar o terminar litigios de protección al consumidor, incluyendo costas procesales y honorarios de abogados en que incurra Rappi (el "**Reembolso**").
- 10.9. Rappi debitará un Reembolso durante los tres (3) días hábiles siguientes a la notificación de Rappi al Comercio del mismo. Si Rappi no logra hacer el débito por falta de fondos en el Registro Virtual del Comercio o por restricciones regulatorias, el Comercio reintegrará las cantidades correspondientes a Rappi.
- 10.10. A fin de mitigar la actualización de Contracargos, Reversiones y Reembolsos, Rappi retendrá, a su discreción, respecto de los montos acreditados en el Registro Virtual del Comercio, un porcentaje fijado por Rappi, dentro de un rango inicial que podrá ir del cinco por ciento (5%) al quince por ciento (15%) de cada transacción (el "**Fondo de Reserva**").
- 10.11. Rappi podrá, a su discreción, en cualquier momento, aumentar el Fondo de Reserva, por encima del quince por ciento (15%) y hasta el veinticinco por ciento (25%) de cada transacción, en los siguientes eventos: (a) si el Comercio supera una transaccionalidad mensual que por su número, cantidad o características no se enmarca dentro del giro ordinario de la transaccionalidad del Comercio; (b) si la transaccionalidad del Comercio supera el uno por ciento (1%) de nivel de fraude mensual, independientemente del monto de dicha transaccionalidad; o (c) si Rappi considera, con base en su experiencia en la industria, que la actividad económica del Comercio es altamente susceptible de fraude o de actividades ilícitas.
- 10.12. Rappi liberará el Fondo de Reserva dentro de los noventa (90) días calendario siguientes a la fecha de la transacción sujeta al Fondo de Reserva.
- 10.13. En caso de que los fondos acreditados en el Registro Virtual no alcancen para cubrir Contracargos, Reversiones o Reembolsos, Rappi los descontará del Fondo de Reserva. Si el Fondo de Reserva no alcanza para este propósito, Rappi los descontará de ventas futuras.
- 10.14. Si Rappi no logra descontar de ventas futuras, generará una cuenta por cobrar a cargo del Comercio para lograr un reembolso de las cantidades

correspondientes. Si Rappi no obtiene un reembolso de dichas cantidades dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su notificación, podrá bloquear temporalmente el acceso del Comercio a los medios de pago o a sus Saldos y terminar unilateralmente los T&CG y el Comercio asumirá todas las consecuencias derivadas de dicha decisión. Asimismo, Rappi podrá hacer efectiva las garantías aplicables e iniciar las acciones extrajudiciales o judiciales que correspondan.

- 10.15. La retención temporal del Fondo de Reserva será una retención y no un descuento, salvo que se use para cubrir Reversiones, Contracargos y Reembolsos.

11. Garantía.

- 11.1. Rappi podrá pedirle al Comercio, en cualquier momento, que otorgue una garantía admisible para Rappi en los mismos eventos señalados para el aumento del Fondo de Reserva.

12. Duración y Terminación.

- 12.1. Estos T&CG tendrán una duración indefinida.
- 12.2. Las partes podrán dar por terminado los presentes T&CG en cualquier momento, y sujeto a las demás cláusulas de los T&CG, mediante aviso por escrito con treinta (30) días calendario de anticipación a la fecha de su terminación.
- 12.3. El Comercio podrá darlo por terminado en forma anticipada y unilateral, notificándose por escrito a Rappi, en los siguientes eventos:
- 12.3.1. Con su rechazo a las modificaciones a los T&CG, siguiendo el procedimiento establecido para ello;
 - 12.3.2. Si no desea asumir el incremento de las Tarifas; o
 - 12.3.3. Cuando Rappi incumpla gravemente los presentes T&CG.
- 12.4. Rappi podrá terminar anticipada y unilateralmente estos T&CG en los siguientes eventos, notificándose por escrito al Comercio:
- 12.4.1. Si el Comercio incumple sus declaraciones u obligaciones contractuales;
 - 12.4.2. Cuando haga una Transferencia Final al Comercio (según dicho término se define más adelante);

- 12.4.3. Cuando concluya que existan riesgos legales, reputacionales o de cualquier otra índole, que le impidan continuar prestándole los Servicios al Comercio;
 - 12.4.4. Por el desacato del Comercio a las recomendaciones de adecuada implementación, seguridad y óptimo funcionamiento de la Plataforma Mi Tienda o por su incursión en actividades de hacking o violación de seguridades de la Plataforma Mi Tienda;
 - 12.4.5. Si el Comercio incurre en algún tipo de fraude o si la transaccionalidad del Comercio supera el nivel de fraude mensual promedio determinado por Rappi con base en la información disponible;
 - 12.4.6. Si Rappi considera o sospecha que el Comercio está involucrado en cualquier actividad de corrupción, narcotráfico, terrorismo, secuestro, lavado de activos, financiación del terrorismo y administración de recursos relacionados con actividades terroristas u otros delitos relacionados con el lavado de activos y financiación del terrorismo; o (ii) si el Comercio, cualquiera de sus accionistas o administradores llegare o llegaren a ser: (a) vinculados por parte de las autoridades competentes a cualquier tipo de investigación formal por delitos de corrupción, narcotráfico, terrorismo, secuestro, lavado de activos, financiación del terrorismo y administración de recursos relacionados con actividades terroristas u otros delitos relacionados con el lavado de activos y financiación del terrorismo; o (b) incluidos en listas para el control de lavado de activos y financiación del terrorismo administradas por cualquier autoridad nacional o extranjera, incluyendo, pero sin limitarse a, la lista de la Oficina de Control de Activos en el Exterior – OFAC emitida por la Oficina del Tesoro de los Estados Unidos de 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; o
 - 12.4.7. Cuando no otorgue las garantías exigidas por Rappi en los términos de la Cláusula 11.1.
- 12.5. Excepto en caso de terminación anticipada por una Transferencia Final al Comercio, Rappi mantendrá los montos retenidos a título de Fondo de Reserva por un período de hasta ciento ochenta (180) días calendario, contados desde la fecha de la última transacción. No obstante, si durante dicho periodo algún comprador inicia alguna reclamación que no haya sido resuelta al finalizar el término de ciento ochenta (180) días calendario, los recursos objeto de Fondo de Reserva se retendrán hasta la resolución definitiva de dicha reclamación. La retención en cuestión no dará lugar al reconocimiento de rendimientos a favor del Comercio.

13. Cuentas Inactivas – Transferencia Final.

- 13.1. Si el Comercio se abstiene de solicitar transferencias de su Registro Virtual a su Cuenta Bancaria por un plazo superior a noventa (90) días calendario, existiendo un saldo positivo en su Registro Virtual, Rappi entenderá que su Cuenta Rappi está inactiva y llevará a cabo el siguiente procedimiento:
- 13.1.1. Transcurridos noventa (90) días calendario sin que el Comercio haya solicitado retiro de su Registro Virtual, contados desde su último retiro, Rappi le enviará un primer correo electrónico al Comercio exhortándolo a hacer un retiro de mínimo del cincuenta por ciento (50%) del saldo disponible en el Registro Virtual a la fecha del correo electrónico.
 - 13.1.2. Transcurridos ciento veinte (120) días calendario sin que el Comercio haya solicitado un retiro de su Registro Virtual, contados desde su último retiro, Rappi le enviará un segundo correo electrónico en el mismo sentido del primero.
 - 13.1.3. Transcurridos ciento cincuenta (150) días calendario sin que el Comercio haya solicitado un retiro de su Registro Virtual, contados desde su último retiro, Rappi hará una transferencia de la totalidad de los montos disponibles en el Registro Virtual, previa deducción de cualquier suma adeudada a Rappi, a la Cuenta Bancaria del Comercio (la “**Transferencia Final**”). Rappi notificará al Comercio esta acción.
- 13.2. Si Rappi no logra hacer la Transferencia Final por inconsistencias en la información bancaria del Comercio, Rappi le cobrará al Comercio un cargo administrativo mensual equivalente a cinco por ciento (5%) hasta que se extinga el saldo del Comercio.
- 13.3. Mientras exista un saldo de por lo menos cinco mil pesos colombianos (COP \$5.000) a favor del Comercio, el Comercio podrá solicitar su retiro.

14. Términos y Condiciones Generales de los Compradores.

- 14.1. El Comercio deberá tener unos términos y condiciones generales para sus compradores en su sitio web, que considere y refleje lo siguiente y que aseguren el cumplimiento de la normativa de protección al consumidor que le resulte aplicable (los “**T&C de Compradores**”):
- (a) Que el Comercio utiliza el sistema de pago por su cuenta y riesgo y asume la responsabilidad de la prestación de este Servicio ante el comprador.

- (b) Que Rappi es un agregador y, por lo tanto, es y actúa únicamente como proveedor del sistema de pago.
 - (c) Que el proveedor del sistema de pago no garantiza la disponibilidad o las demoras de la Plataforma Mi Tienda procesando las transacciones.
 - (d) Que el proveedor del sistema de pago realizará sus mejores esfuerzos para mantener la seguridad de la Plataforma Mi Tienda.
 - (e) Que el proveedor del sistema de pago hará sus mejores esfuerzos para soportar al Comercio en el correcto y oportuno procesamiento de las transacciones a través de la Plataforma Mi Tienda. No obstante lo anterior y por la naturaleza del servicio, pueden existir eventualidades que se escapen del control de Rappi.
 - (f) Que el Comercio es el exclusivo responsable sobre los bienes y/o servicios ofrecidos, incluyendo su calidad, seguridad, idoneidad y tiempo de entrega.
 - (g) Que el proveedor del sistema de pago no se hace responsable por el pago de los impuestos que se causen como consecuencia de la relación contractual entre el Comercio y el comprador.
 - (h) Que el proveedor del sistema de pago se exime de responsabilidad por el incumplimiento del Comercio de sus obligaciones relacionadas con el manejo de datos personales.
 - (i) Que el comprador podrá solicitar al proveedor del sistema de pago, en cualquier momento, que no se le envíe información promocional o publicitaria, o que se le envíe sólo cierta información que sea de su interés.
 - (j) Que el comprador otorga de manera suficiente su autorización y que el proceso de recolección de la misma cumple con los estándares y requisitos dispuestos en la ley aplicable y se mantiene evidencia de las mismas.
- 14.2. Rappi podrá solicitarle al Comercio que modifique sus T&C de Compradores para delimitar de manera distinta la responsabilidad de Rappi frente a los compradores. El Comercio acatará dichas modificaciones dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la notificación de hacerlas.
- 14.3. El Comercio habilitará mecanismos tecnológicos idóneos que le permitan evidenciar a Rappi que informó a sus compradores sobre las limitaciones en la responsabilidad de Rappi.

- 14.4. El Comercio resolverá los reclamos presentados por sus compradores sin involucrar a Rappi.

15. Débitos Recurrentes a Compradores.

- 15.1. A solicitud del Comercio, Rappi habilitará la posibilidad de hacer débitos automáticos periódicos de las cuentas bancarias cualquiera sea su modalidad y de las tarjetas de débito y crédito de los compradores que así lo consientan, a fin de pagar el suministro sucesivo de bienes o servicios (“**Débitos Recurrentes**”).
- 15.2. El Comercio obtendrá la previa autorización suficiente, informada y de forma expresa, sea electrónica o escrita, de los compradores que consientan Débitos Recurrentes y suministrará a Rappi prueba de dicha autorización cuando lo requiera. Junto con la prueba de la autorización del comprador, el Comercio suministrará a Rappi el nombre y el número de la cuenta bancaria y/o de la tarjeta de crédito o débito del comprador, según aplique, entre otros datos necesarios para procesar los Débitos Recurrentes. El Comercio le garantiza a Rappi que cumple con toda la regulación aplicable en materia de protección al consumidor y protección de datos y que, en virtud de esta última, la autorización que ha otorgado el comprador es suficiente para que Rappi ejecute los débitos recurrentes y realice el tratamiento de datos de conformidad con estos T&CG y la política de tratamiento de Rappi disponible aquí www.rappi.com.co.
- 15.3. El Comercio le pagará a Rappi el costo del servicio de Débitos Recurrentes. En caso de que el Comercio decida trasladar este costo al comprador, deberá informárselo al comprador.
- 15.4. El Comercio le notificará al comprador la fecha en la que ocurrirán los Débitos Recurrentes.
- 15.5. El Comercio verificará que los Débitos Recurrentes se hayan abonado a su Registro Virtual utilizando los medios de consulta ofrecidos para ello por Rappi.
- 15.6. Cuando se trate de Débitos Recurrentes hechos a una cuenta bancaria o tarjeta de débito, el Comercio notificará a Rappi con cinco (5) días hábiles de antelación a la realización del primer débito al comprador correspondiente y con cinco (5) días hábiles de antelación a la cancelación del servicio de Débitos Recurrentes al comprador correspondiente. Cuando se trate de Débitos Recurrentes cargados a una tarjeta de crédito, los tiempos de notificación en cuestión se reducirán a un (1) día hábil.

- 15.7. El Comercio reembolsará al comprador cualquier débito realizado resultante de la inoportuna o inadecuada notificación a Rappi de la cancelación del servicio de Débitos Recurrentes.
- 15.8. Rappi no responderá por los daños sufridos por el Comercio o por sus compradores si hace o deja de hacer Débitos Recurrentes resultantes de la inoportuna o inadecuada notificación del Comercio de la activación o cancelación del servicio de Débitos Recurrentes.

16. Limitación en la Responsabilidad Contractual de Rappi.

- 16.1. La responsabilidad contractual de Rappi frente al Comercio se limitará a los daños directos, cuantificables, comprobables y previsibles, atribuibles a las acciones u omisiones de Rappi. El grado de diligencia de Rappi será el exigible a los comerciantes en el giro ordinario de sus negocios.
- 16.2. Cualquier indemnización producto de la comprobada responsabilidad contractual de Rappi tendrá un tope del veinte por ciento (20%) del valor total de las Tarifas pagadas por el Comercio por la prestación de Servicios durante los doce (12) meses anteriores a la generación del daño, o si dicho término es menor, el veinte por ciento (20%) del valor total de las Tarifas devengadas por Rappi durante ese término.
- 16.3. El Comercio exime a Rappi de responder, bajo toda circunstancia, y aun cuando haya podido prever su ocurrencia, por pérdidas catalogadas como lucro cesante, pérdidas de oportunidad de negocio, pérdidas de reputación, daños indirectos, incidentales, consecuenciales, ejemplarizantes, morales o análogos.

17. Indemnización por responsabilidad extracontractual.

- 17.1. El Comercio se obliga a indemnizar a Rappi de cualquier pérdida (incluidos honorarios de abogados) sufrida en virtud de reclamos de terceros en contra de Rappi derivado de: (a) la violación de las obligaciones, declaraciones y manifestaciones del Comercio previstas en estos T&CG; (b) la violación de cualquier regulación aplicable al Comercio; (c) el fraude resultante de la sustitución de identidad de compradores; o (d) de toda responsabilidad extracontractual en la que incurra Rappi, que sea imputable a la acción u omisión del Comercio.
- 17.2. Rappi indemnizará al Comercio de cualquier pérdida sufrida por reclamos de terceros, por acciones u omisiones de Rappi circunscritas a la prestación de los Servicios hasta por la cantidad equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total de las Tarifas pagadas por el Comercio por la prestación de los Servicios durante

los doce (12) meses anteriores a la generación del daño, o si dicho término es menor, el veinte por ciento (20%) del valor total de las Tarifas devengadas por Rappi durante ese término.

18. Propiedad Intelectual e Industrial.

- 18.1. El diseño, contenido creativo, símbolos gráficos, imágenes de pantalla del sitio web y cualquier otro contenido susceptible de protección bajo los derechos de autor, son de uso exclusivo de Rappi. El Comercio se abstendrá de reproducirlo, modificarlo, o comercializarlo sin el consentimiento previo y escrito de Rappi.
- 18.2. El Comercio se abstendrá de imitar, solicitar, registrar, o utilizar en cualquier territorio los nombres de dominio, logotipos, marcas y demás designaciones de Rappi o cualesquiera que resulten similares de manera tal que desacrediten a Rappi o que puedan inducir al público a error o confusión sobre la naturaleza o procedencia de productos o servicios. Asimismo, se abstendrá de aprovecharse injustamente el prestigio de las mismas o utilizarla de manera que pueda resultar en la dilución o vulgarización de la marca. El Comercio utilizará los logotipos de los medios de pago habilitados por Rappi según las instrucciones, manuales y comunicaciones en relación con el uso de marca que se encuentran disponibles en www.pagaconrappi.com.co. A solicitud de Rappi, y sin que medie la necesidad de justificación alguna, modificará cualquier uso que Rappi considere atente contra su propiedad industrial.
- 18.3. El Comercio otorga a Rappi el derecho gratuito e irrevocable, durante la vigencia de estos T&CG de utilizar y mostrar públicamente sus marcas, nombres, logotipos, dominios y demás designaciones que sean de su propiedad o uso, a fin de dar a conocer que es un Comercio que utiliza los Servicios.
- 18.4. Rappi otorga al Comercio un acceso no exclusivo, intransferible y revocable para descargar y utilizar el software Rappi a fin de integrar su sistema con la Plataforma Mi Tienda y/o gozar de los Servicios. Este acceso es para el uso del software, sus actualizaciones y reemplazos. El Comercio utilizará el software Rappi de conformidad con las instrucciones de Rappi y se abstendrá de beneficiar con este acceso a terceros no autorizados por Rappi. El Comercio se abstendrá de reproducir o intervenir el software de Rappi a fin de crear códigos fuente u objeto derivados del mismo, realizar procesos de ingeniería inversa o para cualquier otro propósito que no se encuentre expresamente indicado en estos T&CG. Rappi se exime de responsabilidad frente a la descarga o uso que haga el Comercio de software de terceros a fin de gozar de los Servicios.
- 18.5. Los reportes, análisis, conclusiones y demás trabajos, entregables o descargas que se deriven de procesos empleados por Rappi en la ejecución de estos T&CG

serán de propiedad exclusiva de Rappi. Toda la información incluida en la Plataforma Mi Tienda, o que se descargue o derive de la misma, es de propiedad exclusiva de Rappi.

19. Protección al Consumidor.

- 19.1. El Comercio hará efectivo el derecho de retracto de sus compradores en los términos del artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 o cualquier norma que lo modifique o sustituya.
- 19.2. Rappi reversará los pagos hechos por los compradores de conformidad con el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011.
- 19.3. El Comercio será el exclusivo responsable de atender ante el comprador todas las solicitudes relacionadas con garantía del producto o servicio y los trámites de devolución, retracto o reversión. Rappi le prestará apoyo razonable para poder atender las solicitudes cuando estas estén directamente relacionadas con los Servicios. El Comprador mantendrá indemne a Rappi frente a cualquier reclamación por parte de un tercero o sanciones por parte de autoridades por hechos o circunstancias derivadas de actuaciones atribuibles al Comercio. En caso en que Rappi llegase a recibir una solicitud por parte de un comprador del Comercio, responderá la solicitud redirigiendo al comprador al Comercio quién deberá responder dentro de los términos que indica la ley.

20. Cesión.

- 20.1. Las disposiciones de los presentes T&CG serán obligatorias y redundarán en beneficio de las Partes del mismo y de sus respectivos sucesores o cesionarios permitidos. El Comercio no podrá ceder ni de cualquier otra manera transferir sus derechos y obligaciones bajo los presentes T&CG sin el consentimiento previo y por escrito de Rappi. Por su parte, Rappi podrá ceder la totalidad (incluyendo su posición contractual) o una parte de sus derechos y obligaciones bajo los presentes T&CG previa notificación al Comercio.

21. Entendimiento total.

- 21.1. Los presentes T&CG constituyen el único acuerdo entre las partes en relación con la prestación de los Servicios y reemplaza a todos aquellos acuerdos existentes, escritos, orales o de otra naturaleza, relativos al objeto de los mismos.

22. Confidencialidad.

- 22.1. Las partes guardarán absoluta confidencialidad respecto de la información que se suministren entre sí, que haya sido designada como confidencial, o que por su naturaleza lo sea, incluyendo sin limitación información técnica, financiera, conocimientos, métodos o procesos empresariales. Las partes se abstendrán de utilizar la información confidencial para fines distintos a la ejecución de estos T&CG y de revelarla a terceros sin previa autorización de la parte reveladora. El suministro de información confidencial no implicará transferencia de derecho alguno sobre la misma. Si la parte receptora debe revelar la información confidencial obtenida con ocasión de regulación aplicable o de orden de autoridad competente, informará a la parte reveladora y la revelará sólo en la medida requerida por dicha regulación o autoridad.

23.Divisibilidad.

- 23.1. Si cualquier disposición de los presentes T&CG se declara como inválida, ilegal, ineficaz, nula o no exigible por alguna autoridad gubernamental competente, las demás disposiciones conservarán plena validez y efecto, salvo que por su naturaleza afecte la validez, legalidad o eficacia de la totalidad de los presentes T&CG.

24. Notificaciones.

- 24.1. Las notificaciones, solicitudes y otras comunicaciones bajo los presentes T&CG, deberán ser por escrito y entregadas por correo electrónico, tratándose del Comercio a la dirección de correo electrónico indicada en el Formulario de Registro y tratándose de Rappi en los siguientes correos electrónicos: infopagaconrappi@rappi.com o infocobraconrappi@rappi.com.
- 24.2. Cualquier notificación realizada vía correo electrónico se presumirá efectuada el día de su envío.

25. Ley y jurisdicción aplicable.

- 25.1. Los presentes T&CG se regirán e interpretarán de conformidad con las leyes aplicables en la República de Colombia y para cualquier controversia relacionada con los mismos, el Comercio y Rappi se someten a la jurisdicción única y exclusiva de los tribunales competentes de la República de Colombia por lo que expresamente renuncian a cualquier otra jurisdicción que pudiere corresponderles por razón de su domicilio presente o futuro o por cualquier otra causa.

Giros y actividades prohibidas que no deben ser contratadas.

No debemos contratar ningún receptor de pagos (comercio/sub afiliado) que se dedique a hacer transacciones o emplee métodos de ventas que se describen a continuación.

- Explotación de Mano de Obra Forzada o infantil perjudicial.
- Comercio o Producción en Productos Farmacéuticos Con Prohibiciones Internacionales o Discontinuaciones.
- Producción o comercio de pesticidas. Herbicidas sujetos a prohibición.
- Negocios de Cannabis medicinal, recreativo y sus derivados.
- Comercio o producción de sustancias que disminuyen el Ozono.
- Comercio o producción de productos que contengan PBCS. (Fibras de Asbesto o policlorobifenilos)
- Monedas electrónicas, criptomonedas o monedas virtuales.
- Comercio al por mayor de metales y productos metalíferos.
- Prostibulos, grilles o clubes nocturnos o similares.
- Prestamos de Dinero (No reguladas) / Comercio de facturas.
- Compraventas de Divisas /cheques/viajero/compraventas/casas de cambio.
- Whiskerías
- Moteles o residencias
- Comercio en armas y municiones
- Páginas web pornográficas de internet con chats, videochats para adultos.
- Clubes de fútbol profesional o aficionados.
- Empresas sin residencia en Colombia, Offshore, acciones al portador, Shell Banks.
- Casinos, sociedades equivalentes, juegos de suerte y azar.
- Negocios en descuentos.
- Endoso o títulos valores.
- Redes de pesca (mayor a 2.5km).