

## **CONTRATO DE CRÉDITO DE CONSUMO ROTATIVO**

### **EMISIÓN Y USO DE LA TARJETA DE CRÉDITO ARQ**

El presente contrato de crédito de consumo rotativo suscrito entre DAPP Colombia S.A.S, sociedad por acciones simplificadas identificada bajo el NIT 901644165 y domiciliada la Cl 104 # 18A 52 Bogotá, Colombia (“**DolarApp**” o “**ARQ**”) y el usuario (el “**Usuario**”), y regulan la emisión y el uso de la Tarjeta de Crédito ARQ virtual y/o física (la “**Tarjeta de Crédito ARQ**”), así como los servicios relacionados que se ponen a disposición a través de la Plataforma (según este término se define más adelante) (el “**Contrato**”).

Al aceptar este Contrato mediante Firma Electrónica, el Cliente reconoce expresamente que ha leído, comprendido y acepta obligarse en todos sus términos y condiciones.

#### **1. DEFINICIONES**

- 1.1. Activos Digitales: Stablecoins soportadas en la Plataforma, emitidos fuera de Colombia (como USDC o EURC), cuyos servicios son proveídos por una entidad fuera de Colombia y que pueden utilizarse como medio de pago o como Garantía.
- 1.2. Aplicación ARQ: la aplicación móvil de DolarApp/ARQ mediante la cual usted solicita la tarjeta, la administra y consulta su información y documentación.
- 1.3. ARQ: DAPP Colombia S.A.S., sociedad que emite la Tarjeta de Crédito ARQ y presta los servicios relacionados.
- 1.4. Cargos Recurrentes: pagos periódicos o suscripciones que usted autoriza cargar a su tarjeta.
- 1.5. Comisiones: los cargos aplicables a su Tarjeta de Crédito ARQ.
- 1.6. Cobertura de Garantía: el requisito de mantener el valor de la Garantía en un nivel suficiente, según se informa al Usuario en la Aplicación ARQ al momento de adquirir la Línea de Crédito para respaldar su Línea de Crédito.
- 1.7. Cuenta Wealth: activos elegibles fuera de Colombia mantenidos con un socio custodio que pueden utilizarse como Garantía.
- 1.8. Extracto de Cuenta: el resumen mensual de la actividad del Usuario (compras, pagos, comisiones, intereses y saldos), disponible en la Aplicación ARQ.
- 1.9. Fecha de Corte: la fecha mensual en que se genera el Extracto de Cuenta.
- 1.10. Fecha Límite de Pago: la fecha máxima para efectuar el pago correspondiente al periodo mensual.
- 1.11. Firma Electrónica: Significa lo dispuesto en la Ley 527 de 1999 incluyendo lo dispuesto en la Sección 7.4. del presente Contrato.

- 1.12. Garantía: los activos que el Usuario tiene disponibles en ARQ y/o sus socios comerciales, que respaldan su Línea de Crédito.
- 1.13. Incumplimiento: un evento grave, como falta de pago en la Línea de Crédito, comisiones derivadas de la Línea de crédito u otras violaciones sustanciales al Contrato.
- 1.14. Interés Remuneratorio: el interés que se genera sobre el saldo insoluto, conforme a la tasa indicada en este Contrato.
- 1.15. Línea de Crédito / Límite de Crédito: el monto máximo que el Usuario puede disponer o utilizar en cualquier momento en pesos colombianos.
- 1.16. Plataforma: el sitio web de DolarApp y la experiencia digital relacionada donde se encuentra información sobre los servicios ARQ.
- 1.17. Reclamación / Aclaración: la solicitud que usted presenta cuando no reconoce un cargo o desea controvertir una transacción, conforme al procedimiento disponible en la aplicación.
- 1.18. Tarjeta de Crédito ARQ / Tarjeta de Crédito: la tarjeta mediante la cual usted dispone de la Línea de Crédito ARQ, ya sea en formato físico y/o virtual.
- 1.19. Tarjeta Física: la tarjeta plástica o metálica enviada a su domicilio, utilizable en comercios y cajeros automáticos.
- 1.20. Tarjeta Virtual: tarjeta digital disponible dentro de la aplicación para compras en línea.
- 1.21. Usuario: la persona física que solicita, contrata y utiliza la Tarjeta de Crédito ARQ.
- 1.22. Wallet: servicios que permiten realizar pagos mediante su teléfono al vincular su tarjeta.

## **2. OBJETO**

Mediante el presente Contrato, ARQ pondrá a disposición del Cliente una Línea de Crédito de consumo rotativo en pesos colombianos disponible a través de una Tarjeta de Crédito sujeta a los términos, límites y condiciones previstos en el presente Contrato.

Se precisa que la Tarjeta de Crédito es emitida por ARQ, sociedad que no se encuentra bajo el control y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia.

## **3. CONDICIONES DEL CRÉDITO**

### **3.1. Monto de Línea de Crédito o cupo**

Los Usuarios interesados en adquirir la Línea de Crédito en pesos colombianos ofrecida por ARQ podrán consultar el monto de la Línea de Crédito aprobada a través de la Aplicación

ARQ, en la pestaña Crédito. Dicho valor es calculado por ARQ a través de los activos en Garantía del Usuario en la Aplicación ARQ.

Este valor podrá ser modificado por ARQ dependiendo de factores objetivos del Usuario que puedan afectar su capacidad de pago de la Línea de Crédito.

### **3.2. Fecha de pago**

El Usuario deberá pagar el **total** de su saldo de compras, comisiones, impuestos e intereses antes de la Fecha Límite de Pago.

El Usuario tendrá hasta 10 días calendario después de la Fecha de Corte para realizar el pago. Esta información estará disponible en cualquier momento dentro de la Aplicación ARQ.

Si la Fecha límite de Pago cae en un día inhábil, el Usuario podrá realizar el pago el siguiente día hábil sin que esto genere recargos o comisiones por pago tardío.

Todos los detalles sobre lo que el Usuario debe pagar y cómo se calculan los intereses están siempre disponibles en el Extracto de Cuenta mensual y en la Aplicación ARQ.

### **3.3. Pago anticipado**

El Usuario podrá, en cualquier momento, realizar el pago anticipado, de forma parcial o total, del saldo pendiente de su Línea de Crédito. Todo pago anticipado se aplicará exclusivamente al saldo insoluto de principal, siempre que el Usuario se encuentre al día en el pago de:

- a. impuestos, si resulta aplicable;
- b. intereses moratorios devengados;
- c. en su caso, cualquier comisión adeudada; y
- d. capital.

### **3.4. Formas de pago**

El Usuario podrá realizar el pago de la Línea de Crédito a través de cualquiera de los mecanismos habilitados en la Aplicación ARQ para tal fin. Dichas opciones estarán ubicadas en la pestaña de “Crédito” en la Aplicación ARQ.

Usted podrá realizar pagos de su Tarjeta de Crédito ARQ a través de las siguientes modalidades:

- a. Mediante transferencia vía PSE de pesos colombianos (COP) hacia la cuenta informada por ARQ. Los pagos se reflejarán una vez que la transferencia sea recibida y aplicada exitosamente por ARQ, sujeto a los tiempos de procesamiento del banco emisor y los procedimientos de conciliación y procesamiento de pagos de ARQ;
- b. Mediante la venta de Activos Digitales elegibles mantenidos en su Billetera ARQ (incluyendo, de manera enunciativa más no limitativa, USDC y/o EURC) a la tasa de conversión a COP del día, aplicando el monto resultante al saldo insoluto adeudado. Dichos pagos se acreditarán una vez que la operación de venta se ejecute y los recursos estén disponibles y sean aplicados correctamente en su cuenta; y/o
- c. Mediante otros medios de pago disponibles, incluyendo, sin limitar, proveedores de pago autorizados.

### **3.5. Pago total**

El Usuario podrá realizar el pago total de su Línea de Crédito en cualquier momento a través de la Aplicación ARQ,

### **3.6. Intereses**

#### **3.6.1. Intereses remuneratorios**

Cuando el Usuario difiera operaciones realizadas con la Tarjeta de Crédito ARQ a más de una cuota, se causarán intereses remuneratorios a la máxima tasa legal permitida en el ordenamiento Colombiano para intereses remuneratorios. Dicho valor equivale a 1.5 veces el interés bancario corriente (IBC) y podrá ser constatado en la página de la Superintendencia Financiera de Colombia. Los intereses remuneratorios en ningún momento podrán superar dicho valor ya que, de conformidad con la ley aplicable, ARQ perdería todos los intereses a los que hubiera lugar.

Las operaciones realizadas con la Tarjeta de Crédito ARQ a una cuota, no generarán intereses remuneratorios.

#### **3.6.2. Intereses moratorios**

Si el Usuario incumple el Pago en la Fecha Límite de Pago podrá incurrir en intereses de mora como sanción por incumplimiento en el plazo de pago. Los intereses moratorios serán calculados a la máxima tasa legal permitida en el ordenamiento colombiano para intereses moratorios. Dicho valor equivale a 1.5 veces el interés bancario corriente (IBC) y podrá ser constatado en la página de la Superintendencia Financiera de Colombia. Los intereses moratorios en ningún momento podrán acceder dicho valor ya que, de conformidad con la ley aplicable, ARQ perdería todos los intereses a los que hubiera lugar.

El saldo del Extracto de Cuenta que no haya sido cubierto por el Cliente a la Fecha Límite de Pago podrá ser objeto de financiamiento e intereses conforme a la tasa prevista en el presente Contrato.

### **3.7. Tarifas y comisiones:**

El Usuario se obliga de manera incondicional a pagar las comisiones, impuestos y contribuciones aplicables a su Tarjeta de Crédito ARQ, los cuales se generarán automáticamente según el uso del producto. Los conceptos específicos, los montos, la periodicidad y los hechos que activan cada cobro se encuentran detallados para su consulta en la Aplicación ARQ y en la Plataforma.

ARQ realizará estos cargos conforme a lo estipulado en dicho documento sin necesidad de aviso previo o requerimiento adicional, entendiendo que el Usuario conoce y acepta estas condiciones al contratar el servicio. En caso de que ARQ decida realizar modificaciones sustanciales en la estructura de estas comisiones o en las condiciones generales de la tarjeta, se seguirá el proceso de notificación y aceptación previsto en este contrato, garantizando siempre que el Usuario esté informado sobre los cambios en el costo de su producto.

## **4. GARANTÍA**

### **4.1. Garantía en Activos Virtuales**

En caso de que el usuario tenga Activos Virtuales en su cuenta ARQ, dichos activos podrán ser usados como Garantía para el otorgamiento de la Línea de Crédito. Esta opción será informada al Usuario antes de la suscripción del presente Contrato y requerirá su autorización expresa para utilizar los Activos Virtuales como Garantía de la Línea de crédito.

Una vez el usuario autorice la Garantía en Activos Virtuales, el Usuario autoriza y acepta expresamente que:

- a. ARQ podrá, ante el Incumplimiento del Usuario, y en la medida necesaria para respaldar la emisión, mantenimiento y operación de su Tarjeta de Crédito ARQ y Línea de Crédito asignar, transferir, pignorar o poner a disposición total o parcialmente esos Activos Digitales en Garantía en proporción a la Línea de Crédito otorgada; y
- b. ARQ podrá restringir el acceso y disposición a los Activos Digitales mantenidos como Garantía, mediante bloqueos o limitaciones de retiros o transferencias, para mantener la cobertura requerida o satisfacer montos adeudados en proporción a la Línea de Crédito otorgada..

#### **4.2. Garantía en activos en Cuenta Wealth**

En caso de que el usuario tenga en su Cuenta Wealth activos admisibles, dichos activos podrán ser usados como Garantía para el otorgamiento de la Línea de Crédito. Esta opción será informada al Usuario antes de la suscripción del presente Contrato y requerirá su autorización expresa para utilizar los Activos de su Cuenta Wealth como Garantía de la Línea de crédito.

Una vez el usuario autorice la Garantía en activos de su Cuenta Wealth, el Usuario autoriza y acepta expresamente que:

- a. ARQ podrá, ante el Incumplimiento del Usuario, designar, sustituir e instruir a los custodios y terceros en relación con la administración, custodia, control, restricciones y ejecución de la Garantía en activos de Cuenta Wealth otorgada; y
- b. ARQ podrá, en la medida necesaria para respaldar la emisión, mantenimiento y operación de su Tarjeta de Crédito ARQ y Línea de Crédito, imponer gravámenes, pignorar, restringir acceso, transferir, liquidar o ejecutar derechos sobre los activos de su Cuenta Wealth con el fin de mantener la cobertura requerida y satisfacer montos adeudados u obligaciones pendientes,

#### **4.3. Liquidación de Garantía**

El Usuario otorga a ARQ (incluyendo sus socios, custodios y proveedores de servicios) una autorización o mandato irrevocable para gestionar, directamente o a través de terceros autorizados por ARQ, la Garantía vinculada a su Línea de Crédito. Esta facultad permite a ARQ acceder, retener, transferir, vender o liquidar total o parcialmente dichos activos en los siguientes escenarios:

##### **4.3.1. Causales de Ejecución**

ARQ podrá ejecutar la Garantía cuando haya un Incumplimiento por parte del Usuario en relación con los siguientes elementos:

- Cubrir saldos: Pagar cualquier deuda pendiente, comisiones, intereses o cargos de la Línea de Crédito adeudados.
- Ajustar el valor de respaldo: Corregir situaciones donde el valor de la Garantía sea insuficiente o haya disminuido debido a la volatilidad o falta de liquidez del mercado.
- Gestionar el Incumplimiento: Ejercer sus derechos en caso de mora (especialmente si el atraso supera los 30 días naturales), suspensión o cierre de la cuenta por cualquier causa.
- Recuperación urgente: Actuar ante riesgos operativos o legales que requieran una liquidación inmediata previa notificación al Usuario.

#### **4.3.2. Procedimiento y Notificaciones**

ARQ tiene la facultad de ejecutar estas acciones sin necesidad de notificación previa, siempre bajo el marco de la ley aplicable. Sin embargo, cuando sea operativamente viable, ARQ realizará esfuerzos para advertir al Usuario antes de liquidar activos por caídas en su valor. ARQ decidirá de manera autónoma qué activos liquidar, en qué momento y por qué monto, sin estar obligada a seguir un orden específico de prelación.

#### **4.3.3. Alcance de la Responsabilidad**

- No renuncia de derechos: Si ARQ decide no ejecutar la Garantía de inmediato, esto no implica que renuncie a su derecho de hacerlo después. El Usuario permanece obligado a cumplir con todos sus pagos en todo momento.
- Saldos remanentes: Si tras liquidar la Garantía el monto obtenido no cubre la totalidad de la deuda, el Usuario seguirá siendo responsable de pagar el saldo restante a ARQ.
- Prevalencia: En caso de cualquier contradicción con otros acuerdos, las reglas de esta sección prevalecerán sobre cualquier otra disposición relacionada con la Garantía y los derechos de ejecución de ARQ.

### **5. PARTICULARIDADES DE LA TARJETA DE CRÉDITO ARQ**

#### **5.1. Activación/solicitud**

- a. Registro: El Usuario debe tener una cuenta activa en la Aplicación ARQ.
- b. Aceptar términos y firma electrónica: El Usuario deberá aceptar y firmar digitalmente el presente Contrato para acceder a la Línea de Crédito.
- c. Completa tu perfil: Te pediremos algunos documentos e información para evaluar tu Línea de Crédito.

Importante: La aprobación de tu tarjeta y tu línea de crédito dependerá de que cumplas con nuestros requisitos internos y de seguridad.

#### **5.2. Cargos Recurrentes**

El Usuario puede autorizar que ciertos pagos se carguen de forma automática a su Tarjeta de Crédito ARQ. Para que este servicio funcione correctamente, se deben tener en cuenta las siguientes reglas:

- Disponibilidad de cupo: Es responsabilidad del Usuario contar con saldo suficiente en su Línea de Crédito en la fecha del cobro. Si el cargo no puede realizarse por falta

de cupo, ARQ no será responsable por la suspensión de los servicios o cualquier perjuicio que esto cause al Usuario.

- Gestión del servicio: Para activar Cargos Recurrentes de forma continua, el Usuario debe completar el formulario disponible en la sección de Preguntas Frecuentes de la App. ARQ confirmará la recepción de la instrucción y mantendrá un registro de la misma.
- Cancelación de servicios: Si el Usuario decide cancelar su Tarjeta de Crédito ARQ, los Cargos Recurrentes asociados se detendrán automáticamente. En este caso, el Usuario deberá proporcionar un nuevo método de pago a sus proveedores para evitar cortes en sus servicios.
- Relación con proveedores: ARQ actúa únicamente como medio de pago. Por lo tanto, no es responsable por:
  1. Variaciones en los precios cobrados por el proveedor.
  2. La calidad o entrega de los bienes y servicios.
  3. La decisión del proveedor de rechazar el pago o procesarlo fuera de tiempo.
- Trámites de baja: El Usuario reconoce que la cancelación de un Cargo Recurrente debe gestionarse directamente con el tercero proveedor del servicio; ARQ no tiene la facultad de cancelar contratos ajenos.
- Recomendación: Ante cualquier inconveniente con el producto o servicio cobrado, el Usuario debe contactar directamente al proveedor correspondiente.

### **5.3. Solicitud**

Una vez aprobada tu línea de crédito, tú decides cómo quieres usar la Tarjeta de Crédito ARQ. Tienes dos opciones que funcionan de forma independiente:

#### **5.3.1. Tarjeta Virtual (Uso Inmediato)**

Es tu tarjeta digital personal e intransferible para compras seguras en línea o a través de tu wallet.

- Activación: El Usuario puede generarla al instante, una vez aprobado, desde la Aplicación ARQ.
- Uso: Una vez emitida, estará lista para que el Usuario compre por internet o apps y podrá guardarla en tu *wallet* favorita.
- Seguridad: El Usuario tiene el control y facultad total para bloquearla o desbloquearla desde la Aplicación ARQ en cualquier momento.

#### **5.3.2. Tarjeta Física (Uso Presencial)**

Es tu tarjeta personal e intransferible para compras físicas, onlie o retiros en cajeros.

- Solicitud: El Usuario puede pedirla en cualquier momento a través de la Aplicación ARQ. Allí verá los costos, en caso de aplicar y el estado de envío de la tarjeta.
- Material: Podrá ser de plástico, metal o cualquier otro material que ARQ defina.
- Control Total: El Usuario activa la tarjeta cuando la recibe. También puede bloquearla o desbloquearla temporalmente desde la Aplicación ARQ.

#### **5.4. Bloqueo ARQ:**

En ARQ se monitorea constantemente la seguridad de la cuenta de los Usuarios. Por eso, basándose en una evaluación de riesgos, ARQ podrá bloquear temporal o definitivamente la Tarjeta de Crédito ARQ en los siguientes casos:

##### **5.4.1. Por seguridad y protección:**

- Actividad sospechosa: Si ARQ detecta movimientos irregulares, operaciones inusuales o posibles intentos de fraude.
- Mal uso de claves: Si identificamos un uso indebido de tus tarjetas o de factores de seguridad.
- Cumplimiento legal: Si recibimos una orden de una autoridad competente o para cumplir con normas de prevención de lavado de dinero.

##### **5.4.2. Por el estado de tu crédito:**

- Falta de pago: Si los pagos de la Línea de Crédito no son realizados a tiempo o el Usuario se encuentra en mora.
- Exceso de límite: Si las compras del Usuario superan la Línea de Crédito autorizada.
- Incumplimientos: Si no el Usuario no cumple con las obligaciones de este Contrato o de cualquier otro producto con ARQ.

##### **5.4.3. Por gestión de la cuenta:**

- Solicitud de cierre: Si el Usuario solicita la terminación del Contrato con ARQ.
- Otras causas justificadas: Cualquier otro motivo de seguridad o incumplimiento previsto en este Contrato.

Transparencia ARQ: Siempre que realicemos un bloqueo, te seguiremos informando a través de la App o por correo electrónico, siguiendo los procedimientos de este Contrato para que puedas conocer los motivos y, si es el caso, solicitar una aclaración.

#### **5.5. Extractos de Cuenta:**

##### **5.5.1. Contenido mínimo:**

- a. Nombre de ARQ, compañía que otorga la Línea de Crédito;
- b. Nombre del Usuario;
- c. Periodo de corte. Esto incluye fecha de corte, el periodo del Extracto de Cuenta y el número de días que comprende dicho periodo;
- d. Lista de transacciones, se lista cada movimiento incluyendo al menos valor en pesos colombianos, fecha, y descripción del cargo (incluyendo el comercio donde se realizó);
- e. Detalle de comisiones, lista de cada comisión, concepto que la originó, la fecha y valor en pesos colombianos;
- f. Saldo inicial/final de la Línea de crédito junto con la fecha de corte aplicable;
- g. Impuestos en caso de aplicar;
  
- h. Pago requerido para no generar intereses, cuando aplique;
- i. Desglose/explicación del monto a pagar por el periodo, desglosado en capital, intereses y cualquier otro cargo, según corresponda;
- j. Aviso de fecha límite de pago;
- k. Tasas de Interés Moratorio anual simple (porcentaje), por mes y aquel aplicado a los saldos aduados;
- l. Capital pendiente, los pagos recibidos (incluyendo pagos anticipados cuando aplique), cómo se aplicó cada pago y los cargos realizados en el periodo con su concepto; y
- m. Cargos en disputa en caso de aplicar.

#### **5.5.2. Envío**

El Usuario autoriza expresamente a ARQ para que ponga a disposición del Usuario los Extractos de Cuenta de la Línea de Crédito a través de la Aplicación ARQ. Los Extractos de Cuenta serán enviados al correo electrónico registrado del Usuario al día siguiente de la Fecha de Corte.

En caso de que el Usuario desee recibir los Extractos de Cuenta de alguna otra forma, podrá contactar a ARQ en el centro de atención previsto en la Aplicación ARQ.

### **6. OBLIGACIONES**

#### **6.1. Obligaciones del Usuario**

Durante la vigencia del presente Contrato, el Usuario se obliga, de manera enunciativa más no limitativa, a cumplir con las siguientes obligaciones:

- a. Proporcionar a ARQ cualquier información que le sea requerida, ya sea de carácter financiero, operativo o fiscal, necesaria para dar cumplimiento a la normativa aplicable a ARQ y mantener actualizado su perfil;
- b. Actualizar su información personal cuando ARQ lo solicite o cuando dicha información cambie respecto de la proporcionada al momento de celebrar el presente Contrato;
- c. Pagar todos los impuestos, contribuciones y cargas fiscales que le sean aplicables conforme a las disposiciones fiscales vigentes en caso de que sean aplicables; y
- d. Cumplir debidamente con sus obligaciones de pago derivadas de su Tarjeta de Crédito ARQ, conforme a este Contrato y a las condiciones establecidas en su Carátula.
- e. Custodiar y conservar la Tarjeta de Crédito ARQ.

## **6.2. Obligaciones de ARQ**

- a. Mantener a disposición del usuario la Línea de Crédito a través de la Tarjeta de Crédito ARQ;
- b. Cumplir con las disposiciones previstas en el presente Contrato;
- c. Cumplir con la normatividad aplicable en relación con la ejecución y el objeto del presente Contrato.

## **7. INFORMACIÓN ADICIONAL**

### **7.1. Duración**

El presente Contrato tendrá una duración de diez (10) años contados a partir de la fecha de suscripción del Contrato. Dicho plazo será prorrogado automáticamente a menos de que alguna de las Partes manifieste lo contrario.

Sin perjuicio de lo anterior, el Usuario podrá dar por terminado el Contrato en cualquier momento de conformidad con los lineamientos previstos en este Contrato.

### **7.2. Derecho de retracto**

En caso de que el Usuario quiera hacer valer el derecho de retracto, podrá hacerlo dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la firma del presente Contrato mediante comunicación a ARQ a través del siguiente canal de soporte previsto en la Aplicación ARQ mencionando la voluntad de hacer uso del derecho de retracto.

En caso de que el Usuario ya haya realizado una operación con la Tarjeta de Crédito ARQ o que el contrato ya haya empezado a ejecutarse, no procederá el derecho de retracto. Sin

embargo, el Usuario podrá, en cualquier momento, cancelar su Tarjeta de Crédito ARQ pagando cualquier tarifa, costo u obligación pendiente.

### **7.3. Tratamiento de datos personales**

El Usuario autoriza expresamente a ARQ para contactar, consultar y reportar al Usuario en Centrales de Riesgo en Colombia. Esta autorización faculta a ARQ para consultar el comportamiento del Usuario en las centrales de riesgo (como, pero sin limitarse a Datacrédito o Cifin), con el fin de evaluar su perfil de riesgo y otorgar o gestionar su Línea de Crédito. Asimismo, el Usuario autoriza a ARQ para reportar ante dichas entidades el estado de sus obligaciones, incluyendo el cumplimiento de sus pagos, saldos pendientes y, en general, cualquier dato relevante sobre el desarrollo de este contrato. El Usuario reconoce que este intercambio de información es fundamental para mantener la integridad del sistema financiero y le permite construir una identidad crediticia que le facilitará el acceso a futuros productos. En todo momento, el Usuario podrá ejercer sus derechos de conocimiento, actualización y rectificación de sus datos a través de los canales de atención de ARQ y conforme a nuestra Política de Privacidad.

Los datos del Usuario serán tratados de conformidad con la política de tratamiento de datos personales de ARQ que está disponible en la página web de dicha sociedad. A su vez, el Usuario ratifica, con la firma del presente Contrato, el consentimiento y autorización expresa que otorga a ARQ para el tratamiento de sus datos personales.

### **7.4. Firma electrónica**

Para que todo sea más ágil, este contrato se firma de manera electrónica. De acuerdo con la Ley 527 de 1999, tanto el Usuario como ARQ aceptan que esta firma tiene plena validez legal.

#### **7.4.1. Firma del Contrato**

La firma electrónica se crea cuando:

- ARQ valida la identidad del usuario usando la información registrada en la Aplicación ARQ.
- El Usuario acepta formalmente: Al pulsar el botón “Aceptar” o “Firmar” dentro de la Aplicación ARQ.

#### **7.4.2. Seguridad y Evidencia**

- La firma del Usuario se genera mediante datos exclusivos que vinculan únicamente al Usuario con este Contrato. Una vez firmado no puede ser modificado.

- El usuario acepta y reconoce que los registros de la App (logs de información) que contienen datos de la sesión del usuario, hora, fecha, dispositivo, entre otros, mensajes de texto, correos electrónicos y archivos informáticos de ARQ son prueba suficiente de la voluntad del Usuario de suscribir el presente Contrato.
- ARQ podrá usar estos registros para aclarar dudas o demostrar consentimiento ante autoridades, siempre que sea necesario.

#### **7.5. Responsabilidad de ARQ**

- Aunque nuestras tarjetas cuentan con respaldo global, la decisión final de aceptar el pago depende exclusivamente de cada comercio. Si un establecimiento decide no aceptar la tarjeta, ARQ no tendrá responsabilidad sobre esa decisión.
- ARQ solo funciona como proveedor del medio de pago, por lo tanto no es responsable por lo que el Usuario compre ni por su estado, cantidad o calidad. Si el Usuario tiene algún problema con la calidad, la cantidad o el estado de los productos y servicios que adquirió, deberá resolverlo directamente con el comercio donde se realizó la compra. ARQ no será responsable por la calidad de las compras del Usuario.

#### **7.6. Robo o pérdida de la Tarjeta de Crédito ARQ**

Si el Usuario pierde su Tarjeta ARQ, su celular o si cree que un tercero conoce sus claves, debe reportarlo de inmediato a través de la Aplicación ARQ para que ARQ proceda con el bloqueo de sus medios de pago y rechazar cualquier intento de uso. El Usuario es responsable de la seguridad de sus datos; por eso, si ocurre un fraude por negligencia en el cuidado de sus claves o de su cuidado de su tarjeta, por no darnos aviso a tiempo o por un uso indebido de la cuenta, el Usuario deberá asumir las pérdidas que se generen.

#### **7.7. Contacto ARQ**

El Usuario tiene derecho a presentar aclaraciones, quejas o reclamaciones a través del centro de ayuda de la Aplicación ARQ. Para iniciar el proceso, solo deberá proporcionar su nombre, teléfono, correo y una descripción del inconveniente.

#### **7.8. Mérito ejecutivo**

El Usuario y ARQ reconocen que el presente contrato presta mérito ejecutivo de conformidad con la Ley Aplicable del presente Contrato.

#### **7.9. Cumplimiento y prevención de actividades ilícitas**

El Usuario se compromete a cumplir con todas las leyes aplicables en Colombia sobre prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo, garantizando que sus

recursos provienen de actividades lícitas. Asimismo, el Usuario declara que no figura en listas restrictivas nacionales o internacionales, tales como, pero sin limitarse a las listas OFAC, ONU, o similares. Si el Usuario es incluido en alguna de estas listas, es vinculado a actividades criminales, o si ARQ identifica dudas razonables sobre el origen de sus activos o el uso de la cuenta, ARQ podrá dar por terminado este Contrato de forma inmediata y sin penalidad alguna. Esta terminación se comunicará a través de la Aplicación ARQ y tendrá efecto inmediato desde el envío de la notificación.

#### **7.10. Modificaciones al Contrato**

El presente Contrato podrá ser modificado en cualquier momento por ARQ. En caso de que se realice una modificación sustancial, ARQ notificará al Usuario a través del mismo medio de contacto que usted proporcionó durante su proceso de vinculación a la Aplicación ARQ.

El Usuario podrá dar por terminado el presente Contrato si no está de acuerdo con las modificaciones propuestas por ARQ, dentro de los 15 (quince) días calendario siguientes a la notificación mencionada, sin que ello genere cargo, comisión y/o penalidad alguna.

### **8. LEY APLICABLE**

Este Contrato se registrará e interpretará conforme a las leyes de la República de Colombia. Para la interpretación y cumplimiento del Contrato, ARQ y el Usuario acuerdan que cualquier controversia, disputa, reclamo o discusión en relación con el Contrato se someterá a la justicia ordinaria colombiana.

### **9. TERMINACIÓN**

#### **9.1. Por parte de ARQ**

- 9.1.1.** Ante incumplimiento de cualquier disposición y/o obligación prevista en el presente Contrato por parte del Usuario;
- 9.1.2.** Cuando el Usuario suministre información falsa o errónea a ARQ;
- 9.1.3.** Cuando el Usuario se rehuse a suministrar información sobre operaciones o uso de la Aplicación ARQ y/o de la Tarjeta de Crédito ARQ;
- 9.1.4.** Cuando el Usuario atente contra el personal de ARQ, la marca ARQ,
- 9.1.5.** Cuando ARQ tenga sospecha de fraude en relación con actividades, operaciones, documentos o información suministrada del Usuario.
- 9.1.6.** Cuando el Usuario desarrolle o intente desarrollar cualquier acto ilícito o contrario a las buenas costumbres.

#### **9.2. Por parte del Usuario**

El Usuario podrá solicitar la terminación de este Contrato en cualquier momento desde la Aplicación ARQ. Una vez que ARQ confirme la identidad del Usuario, se notificará un número de referencia para la solicitud en cuestión.

¿Qué pasa cuando se solicita la cancelación de la Línea de Crédito?

- Bloqueo inmediato: Desde ese momento, las tarjetas y medios de acceso del Usuario vinculados al presente Contrato quedarán cancelados. El Usuario no podrá realizar nuevas compras ni cargos desde este momento .
- Pagos automáticos: Se cancelarán los Cargos Recurrentes o domiciliaciones que el Usuario tengas programados a través de la Línea de Crédito.
- Cuentas pendientes: Si el Usuario no tiene cargos pendientes de pago, el Contrato terminará al día hábil siguiente a la solicitud. Si el Usuario tiene cargos, cuotas o instalaciones de pago pendientes, ARQ le informará al Usuario el monto exacto pendiente de pago a más tardar el próximo día hábil para su respectivo pago.

El contrato solo se dará por terminado cuando el Usuario haya pagado la totalidad de los cargos o deudas pendientes de pago. Mientras tanto:

- El Usuario no podrá hacer nuevos cargos, pero se seguirán generando intereses por el saldo adeudado.
- La Fecha Límite de Pago y las condiciones actuales se mantendrán hasta que se cumpla con la totalidad de cargos o deudas derivados de la Línea de Crédito.

Pasos finales por parte de ARQ:

- Si el Usuario tiene saldo a favor, este será devuelto primero a su Billetera ARQ y, si no es posible, a la cuenta bancaria indicada por el Usuario.
- ARQ podrá informar a las centrales de riesgo que la línea de crédito ha sido cerrada sin deudas o saldo pendiente de ser pagado.

En caso de fallecimiento del Usuario, el Contrato se dará por terminado automáticamente una vez que ARQ reciba la notificación oficial de dicha circunstancia. A partir del momento del deceso, cesará la responsabilidad del Usuario por el uso de la tarjeta y no se le atribuirán nuevos cargos; sin embargo, ARQ se reserva el derecho de ejercer todas las acciones legales necesarias para recuperar montos o cargos realizados indebidamente por cualquier persona que utilice la tarjeta principal o sus remanentes con posterioridad al fallecimiento. El uso de los medios de acceso tras la muerte del Usuario se considera una falta grave que faculta a ARQ para perseguir la restitución de los fondos contra quienes resulten responsables.

### **9.3. Terminación Unilateral**

Cualquiera de las Partes podrá dar por terminado el presente contrato de manera unilateral y sin necesidad de que medie incumplimiento de la otra parte. En el caso de terminación unilateral por parte del Usuario, seguirá el procedimiento de la cláusula 9.2. Anterior. En caso de terminación unilateral por parte de ARQ, éste deberá remitir una comunicación escrita con una antelación no inferior a quince (15) días hábiles. En caso de que ARQ ejerza esta facultad, el Usuario dispondrá de un plazo hasta la siguiente Fecha de Corte para realizar el pago total de los saldos adeudados, tras lo cual se procederá al cierre definitivo de la Línea de Crédito.

### **10. CESIÓN**

El Usuario acepta, autoriza y reconoce la facultad que tiene ARQ de ceder su posición contractual y derechos, totalmente o en parte, únicamente mediante una notificación al Usuario. De esta manera, no se necesitará algún tipo de autorización adicional por parte del Usuario para que ARQ ceda su posición contractual en el presente Contrato.

Sin embargo, en caso de que el Usuario desee ceder su posición contractual, deberá obtener una autorización previa, expresa y escrita de ARQ.