

Términos y condiciones de servicio





TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO

Código: JURI-PL-002	versión: 01	Fecha de emisión: 26-05-2026	Clasificación: Público
----------------------------	--------------------	-------------------------------------	-------------------------------

Contenido

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	OBJETIVO.....	4
3.	ALCANCE	5
4.	IDENTIFICACIÓN DE COBRU.....	6
5.	ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS.....	7
6.	DEFINICIONES.....	8
7.	OBJETO Y ALCANCE DE LOS SERVICIOS.....	12
8.	SERVICIO DE PASARELA DE PAGOS.....	15
9.	SERVICIO DE RECAUDO	17
11.	SERVICIO DE DISPERSIÓN	21
12.	SERVICIO DE APIS E INTEGRACIONES TECNOLÓGICAS.....	22
13.	SERVICIO DE MARCA BLANCA.....	25
14.	REGISTRO, CUENTA, KYC Y VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD.....	27
15.	OBLIGACIONES DEL USUARIO, CLIENTE O CONTRATANTE	29
16.	OBLIGACIONES DE COBRU	32
17.	USO ACEPTABLE Y USO PROHIBIDO.....	35
18.	CUMPLIMIENTO NORMATIVO, LA/FT/FPADM Y LISTAS RESTRICTIVAS.....	37
19.	RECAUDOS, DISPERSIONES, TOP UPS, SALDOS, CONCILIACIONES Y TIEMPOS OPERATIVOS	40
20.	SERVICIOS DE TERCEROS, SEDPE, BANCOS, ALIADOS TECNOLÓGICOS Y PROVEEDORES EXTERNOS	43
21.	TARIFAS, IMPUESTOS, COMISIONES Y CARGOS.....	45
22.	SUSPENSIÓN, BLOQUEO, CONGELAMIENTO O TERMINACIÓN DEL SERVICIO.....	47
23.	AUTORIZACIÓN PARA DEBITAR DE LA BOLSA SALDOS INSOLUTOS, REVERSIONES Y CONTRACARGOS.....	49
24.	PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	50
25.	CONFIDENCIALIDAD	53
26.	PROPIEDAD INTELECTUAL, SOFTWARE Y MARCA BLANCA	55
27.	LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD	57
28.	DISPONIBILIDAD, SOPORTE Y MANTENIMIENTO	59
29.	MODIFICACIONES DE LOS TÉRMINOS	61
30.	LEGISLACIÓN APLICABLE Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.....	63
31.	CONTACTO Y NOTIFICACIONES.....	65



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO

Código: JURI-PL-002	versión: 01	Fecha de emisión: 26-05-2026	Clasificación: Público
----------------------------	--------------------	-------------------------------------	-------------------------------

1. INTRODUCCIÓN

Los presentes Términos y Condiciones de Servicio regulan el acceso, registro, uso y operación de los servicios tecnológicos, transaccionales y operativos ofrecidos por COBRU S.A.S. a través de sus plataformas digitales, aplicaciones móviles, APIs, integraciones tecnológicas, paneles administrativos, pasarela de pagos, servicios de recaudo, billetera electrónica, dispersión de fondos, procesamiento de pagos y demás soluciones habilitadas por la compañía.

COBRU S.A.S. presta sus servicios como proveedor tecnológico y operativo, facilitando herramientas para la aceptación, autenticación, verificación, procesamiento, recaudo y dispersión de pagos, así como la integración de soluciones digitales para clientes, aliados, comercios, usuarios y terceros autorizados. En los casos en que aplique, estos servicios podrán prestarse bajo modelos de integración directa, agregador, marca blanca, licenciamiento de software o mediante aliados tecnológicos, financieros o entidades autorizadas conforme a la normatividad vigente.

El acceso, registro, navegación, integración o uso de las plataformas, servicios o canales dispuestos por COBRU implica la aceptación expresa, previa, informada y voluntaria de estos Términos y Condiciones, así como de la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales, los contratos, anexos, ofertas comerciales, manuales operativos y demás documentos que resulten aplicables según el tipo de servicio contratado o utilizado.

El usuario, cliente, comercio, aliado, contratante o tercero autorizado reconoce que el uso de los servicios de COBRU debe realizarse exclusivamente para fines lícitos, conforme a la ley colombiana, las políticas internas de COBRU, las reglas de prevención de lavado de activos, financiación del terrorismo y financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva —LA/FT/FPADM—, las condiciones contractuales pactadas y las instrucciones operativas impartidas por la compañía.

COBRU podrá actualizar, modificar, complementar o ajustar estos Términos y Condiciones en cualquier momento, con el fin de reflejar cambios normativos, tecnológicos, operativos, comerciales, de seguridad o de cumplimiento. La continuidad en el uso de los servicios después de publicada o comunicada una modificación constituirá aceptación de la versión vigente de los presentes Términos.



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO

Código: JURI-PL-002	versión: 01	Fecha de emisión: 26-05-2026	Clasificación: Público
----------------------------	--------------------	-------------------------------------	-------------------------------

2. OBJETIVO

Los presentes Términos y Condiciones de Servicio tienen por objeto regular el acceso, registro, uso, operación y contratación de los servicios ofrecidos por COBRU S.A.S., incluyendo sus plataformas digitales, aplicaciones móviles, APIs, integraciones tecnológicas, pasarela de pagos, recaudo, billetera electrónica, dispersión de fondos, procesamiento de pagos, servicios bajo modelo agregador, licenciamiento de software, soluciones de marca blanca y demás funcionalidades habilitadas por la compañía.

Estos Términos establecen las condiciones legales, comerciales, operativas, tecnológicas, de seguridad, privacidad, cumplimiento normativo y prevención de riesgos aplicables a los usuarios, clientes, comercios, aliados, contratantes, beneficiarios y terceros autorizados que accedan o utilicen los servicios de COBRU, con el fin de garantizar una prestación adecuada, segura, transparente y conforme a la legislación colombiana, las políticas internas de COBRU, la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales, los contratos suscritos, las ofertas comerciales y demás documentos aplicables.

Asimismo, estos Términos buscan delimitar los derechos, obligaciones, responsabilidades, restricciones y condiciones de uso de los servicios, incluyendo las reglas sobre tratamiento de datos personales, prevención de LA/FT/FPADM, titularidad y autorización sobre recursos, uso aceptable de la plataforma, propiedad intelectual, suspensión o terminación del servicio, operación con terceros aliados y atención de solicitudes, quejas o reclamos.



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO

Código: JURI-PL-002	versión: 01	Fecha de emisión: 26-05-2026	Clasificación: Público
----------------------------	--------------------	-------------------------------------	-------------------------------

3. ALCANCE

Los presentes Términos y Condiciones de Servicio aplican a todas las personas naturales o jurídicas que accedan, se registren, contraten, integren, consulten o utilicen los servicios ofrecidos por COBRU S.A.S., ya sea en calidad de usuarios, clientes, comercios, aliados, contratantes, beneficiarios, terceros autorizados, integradores, desarrolladores o participantes de modelos de marca blanca.

El alcance de estos Términos comprende el uso de las plataformas digitales, aplicaciones móviles, sitios web, paneles administrativos, APIs, integraciones tecnológicas, pasarela de pagos, servicios de recaudo, procesamiento de pagos, billetera electrónica, dispersión de fondos, servicios bajo modelo agregador, licenciamiento de software, soluciones de marca blanca y demás funcionalidades, productos o servicios que COBRU habilite de forma directa o a través de terceros aliados.

Estos Términos regulan las condiciones legales, comerciales, operativas, tecnológicas, de seguridad, cumplimiento normativo, prevención de riesgos, tratamiento de datos personales, propiedad intelectual, uso autorizado de la plataforma, obligaciones de las partes, restricciones, suspensión, terminación del servicio, atención de solicitudes y responsabilidades derivadas del uso de los servicios de COBRU.

El presente documento será aplicable tanto a los servicios prestados directamente por COBRU como a aquellos que requieran la intervención de entidades financieras, SEDPE, proveedores tecnológicos, operadores de pago, bancos, redes transaccionales, aliados comerciales o terceros autorizados, sin que ello implique que COBRU asuma responsabilidades distintas a las expresamente establecidas en estos Términos, en los contratos suscritos o en la normatividad aplicable.

En caso de que existan contratos, ofertas comerciales, anexos, manuales operativos, políticas internas o condiciones particulares aceptadas por el cliente o usuario, dichos documentos harán parte integral de la relación jurídica con COBRU. Si se presenta contradicción entre estos Términos y un contrato específico debidamente suscrito entre las partes, prevalecerá lo pactado en dicho contrato, siempre que no contravenga la ley aplicable ni las políticas obligatorias de COBRU.



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO

Código: JURI-PL-002	versión: 01	Fecha de emisión: 26-05-2026	Clasificación: Público
----------------------------	--------------------	-------------------------------------	-------------------------------

4. IDENTIFICACIÓN DE COBRU

Para efectos de los presentes Términos y Condiciones de Servicio, COBRU S.A.S. es una sociedad comercial legalmente constituida conforme a las leyes de la República de Colombia, con domicilio principal en la ciudad de Barranquilla, Atlántico, que desarrolla y presta servicios tecnológicos, operativos y transaccionales relacionados con pasarela de pagos, procesamiento de recaudos, billetera electrónica, dispersión de fondos, integraciones tecnológicas, APIs, licenciamiento de software, soluciones digitales y demás servicios complementarios habilitados por la compañía.

COBRU S.A.S. actúa como proveedor tecnológico y operativo de sus clientes, aliados, comercios, contratantes, usuarios y terceros autorizados, poniendo a disposición plataformas digitales, aplicaciones móviles, paneles administrativos, integraciones y canales tecnológicos para facilitar la gestión de pagos, recaudos, transferencias, dispersiones y demás operaciones permitidas, de conformidad con la ley colombiana, los contratos suscritos, las políticas internas de la compañía y las condiciones particulares aplicables a cada servicio.

La información de identificación y contacto de COBRU es la siguiente:

Razón social: COBRU S.A.S.

NIT: 901.278.890-0

Domicilio principal: Barranquilla, Atlántico, Colombia.

Dirección: Carrera 51B No 80 – 58 Oficina 1203, Barranquilla / Atlántico

Sitio web: www.cobru.co

Correo electrónico de atención: ayuda@cobru.co

Canales de atención: los publicados oficialmente por COBRU en su sitio web, aplicación, contratos, políticas o comunicaciones autorizadas.

COBRU podrá actualizar sus datos de contacto, canales de atención, domicilio, correos electrónicos o información corporativa mediante publicación en sus plataformas oficiales, comunicación directa al usuario o actualización de los documentos contractuales correspondientes.



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO

Código: JURI-PL-002	versión: 01	Fecha de emisión: 26-05-2026	Clasificación: Público
----------------------------	--------------------	-------------------------------------	-------------------------------

5. ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS

El acceso, registro, navegación, integración, contratación o uso de los servicios, plataformas, aplicaciones móviles, sitios web, APIs, paneles administrativos, canales tecnológicos o cualquier funcionalidad habilitada por COBRU S.A.S. implica la aceptación expresa, previa, informada, libre y voluntaria de los presentes Términos y Condiciones de Servicio.

Al aceptar estos Términos, el usuario, cliente, comercio, aliado, contratante, beneficiario o tercero autorizado declara que ha leído, comprendido y aceptado íntegramente su contenido, así como la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales, las políticas de seguridad, cumplimiento, prevención de LA/FT/FPADM, manuales operativos, ofertas comerciales, contratos, anexos y demás documentos que resulten aplicables según el servicio contratado o utilizado.

La aceptación podrá manifestarse mediante el registro en las plataformas de COBRU, la marcación de casillas de aceptación, la firma de documentos contractuales, el uso de la aplicación, el acceso a las APIs, la realización de operaciones, la integración tecnológica, la solicitud de servicios o cualquier conducta que evidencie el uso efectivo de los servicios ofrecidos por COBRU.

Quien acepte estos Términos declara que cuenta con capacidad legal suficiente para obligarse conforme a la ley aplicable. En caso de actuar en nombre de una persona jurídica, comercio, aliado, contratante o tercero, declara que cuenta con autorización suficiente para aceptar estos Términos y vincular jurídicamente a dicha persona o entidad.

Si el usuario, cliente, comercio, aliado, contratante o tercero autorizado no está de acuerdo con estos Términos, deberá abstenerse de acceder, registrarse, integrar, contratar o utilizar los servicios de COBRU. El uso continuo de los servicios se entenderá como aceptación plena de la versión vigente de los Términos y Condiciones de Servicio.



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO

Código: JURI-PL-002	versión: 01	Fecha de emisión: 26-05-2026	Clasificación: Público
----------------------------	--------------------	-------------------------------------	-------------------------------

6. DEFINICIONES

Para efectos de los presentes Términos y Condiciones de Servicio, las expresiones que se relacionan a continuación tendrán el significado que aquí se les asigna, sin perjuicio de las definiciones especiales que se establezcan en contratos, ofertas comerciales, anexos, políticas o documentos particulares suscritos o aceptados por el usuario, cliente, aliado o contratante.

- 6.1. COBRU: hace referencia a COBRU S.A.S., sociedad comercial colombiana que presta servicios tecnológicos, operativos y transaccionales relacionados con pasarela de pagos, recaudo, billetera electrónica, dispersión de fondos, APIs, integraciones, licenciamiento de software, soluciones de marca blanca y demás servicios habilitados por la compañía.
- 6.2. Términos y Condiciones o Términos: corresponde al presente documento, mediante el cual se regulan las condiciones de acceso, registro, uso, contratación, operación y prestación de los servicios ofrecidos por COBRU.
- 6.3. Usuario: persona natural o jurídica que accede, navega, se registra, consulta, utiliza o realiza operaciones a través de las plataformas, aplicaciones, APIs, sitios web, integraciones o servicios de COBRU.
- 6.4. Cliente o Contratante: persona natural o jurídica que celebra con COBRU un contrato, oferta comercial, acuerdo de integración o cualquier otro documento para la prestación de servicios tecnológicos y operativos relacionados con pasarela de pagos, billetera electrónica, recaudo, dispersión de fondos, marca blanca o cualquier otro servicio habilitado por COBRU. En ningún caso se entenderá como cliente de COBRU al usuario final o beneficiario de operaciones procesadas por instrucción del Contratante, salvo que exista una vinculación directa con COBRU.
- 6.5. Usuario Final: persona natural o jurídica que utiliza, paga, recibe, consulta o se beneficia de los productos, servicios, plataformas, comercios o canales del Cliente o Contratante, y cuyas operaciones pueden ser procesadas por COBRU por instrucción del Cliente o Contratante.
- 6.6. Beneficiario: persona natural o jurídica designada por el Cliente, Contratante o Usuario autorizado para recibir recursos, pagos, transferencias, dispersiones o cualquier otro beneficio económico derivado de una operación procesada a través de COBRU.
- 6.7. Plataforma COBRU: conjunto de aplicaciones, sitios web, paneles administrativos, APIs, integraciones, herramientas tecnológicas, módulos, software, bases de datos, canales digitales y demás soluciones puestas a disposición por COBRU para la prestación de sus servicios.
- 6.8. Aplicación: cualquier aplicación móvil, web o tecnológica desarrollada, licenciada, administrada o suministrada por COBRU para permitir el acceso, uso, gestión o consulta de los servicios.
- 6.9. API: interfaz de programación de aplicaciones que permite la interconexión entre los sistemas de COBRU y los sistemas del Cliente, Contratante, aliado, comercio o tercero autorizado, con el fin de facilitar la integración, consulta, procesamiento o ejecución de servicios y operaciones.
- 6.10. Servicios: todos los productos, funcionalidades, herramientas, canales y soluciones ofrecidas por COBRU, incluyendo, entre otros, pasarela de pagos, recaudo, procesamiento de pagos, billetera electrónica, dispersión de fondos, cash in, cash out, APIs, integraciones tecnológicas, licenciamiento de software, marca blanca, paneles administrativos, soporte, conciliación, reportes y demás servicios habilitados por COBRU.
- 6.11. Pasarela de Pagos: servicio tecnológico que permite la aceptación, autenticación, verificación,



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO

Código: JURI-PL-002	versión: 01	Fecha de emisión: 26-05-2026	Clasificación: Público
----------------------------	--------------------	-------------------------------------	-------------------------------

procesamiento, aprobación o rechazo de pagos electrónicos realizados por clientes, usuarios o terceros, a través de botones de pago, APIs, integraciones móviles, canales digitales o cualquier otro medio compatible con la infraestructura de COBRU.

- 6.12. Cash In o Recaudo: servicio mediante el cual COBRU facilita la recepción o recaudo de pagos realizados por terceros, usuarios, clientes o asociados del Contratante, a través de cuentas concentradoras, puntos autorizados, canales bancarios o electrónicos compatibles, con el fin de trasladarlos a la cuenta virtual o bolsa del Contratante, previa conciliación y validación correspondiente.
- 6.13. Cash Out o Dispersión de Fondos: servicio mediante el cual COBRU, por solicitud, instrucción y autorización del Cliente o Contratante, realiza transferencias individuales o masivas de recursos desde la bolsa virtual o cuenta concentradora correspondiente hacia terceros designados, siempre que existan fondos suficientes, instrucciones completas y condiciones de disponibilidad validadas por COBRU.
- 6.14. Billetera Electrónica: servicio que permite a usuarios autorizados efectuar y recibir pagos digitales mediante una billetera electrónica, cuando dicho servicio se encuentre habilitado, y que podrá ser prestado a través de una Sociedad Especializada en Depósitos y Pagos Electrónicos —SEDPE— aliada y autorizada por la Superintendencia Financiera de Colombia. COBRU actúa como integrador tecnológico, sin que ello implique cesión de propiedad intelectual ni responsabilidad por la relación comercial entre el Contratante y sus usuarios.
- 6.15. SEDPE: Sociedad Especializada en Depósitos y Pagos Electrónicos autorizada por la Superintendencia Financiera de Colombia, que podrá intervenir como aliado financiero o proveedor autorizado en la prestación de servicios de billetera electrónica o pagos digitales, cuando aplique.
- 6.16. Cuenta Concentradora: cuenta bancaria, cuenta operativa o mecanismo financiero titularizado o administrado por COBRU o por un aliado autorizado, utilizado para recibir, procesar, conciliar o dispersar recursos relacionados con los servicios contratados.
- 6.17. Bolsa Virtual o Bolsa del Cliente: registro operativo o saldo interno asignado al Cliente o Contratante dentro de la plataforma de COBRU, utilizado para reflejar recursos recaudados, fondeados, disponibles, conciliados o pendientes de dispersión, según las condiciones del servicio contratado.
- 6.18. Top Up o Recarga: operación mediante la cual el Cliente, Contratante o Usuario autorizado fondea o recarga recursos en su bolsa virtual, cuenta operativa o canal habilitado por COBRU para la posterior ejecución de operaciones permitidas.
- 6.19. Transacción: cualquier operación de pago, recaudo, recepción, transferencia, dispersión, consulta, fondeo, reversión, cancelación, reembolso, conversión o movimiento procesado, solicitado o ejecutado a través de la Plataforma COBRU o de sus servicios habilitados.
- 6.20. Conciliación: proceso mediante el cual COBRU verifica, cruza, confirma o valida la información relacionada con pagos, recaudos, saldos, transacciones, fondos, comisiones, dispersiones o movimientos, con el fin de determinar su estado operativo y contable.
- 6.21. Marca Blanca: modalidad bajo la cual COBRU licencia, desarrolla, integra o pone a disposición software, aplicaciones, APIs, paneles o soluciones tecnológicas para que el Cliente o Contratante las comercialice u opere bajo sus propios signos distintivos, marcas, enseññas, logos o imagen corporativa, actuando por su cuenta y riesgo frente a sus usuarios, clientes o terceros.
- 6.22. Software: conjunto de programas, aplicaciones, módulos, códigos, interfaces, APIs, paneles, bases de datos, funcionalidades, documentación técnica y demás componentes tecnológicos desarrollados, licenciados,



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO

Código: JURI-PL-002	versión: 01	Fecha de emisión: 26-05-2026	Clasificación: Público
----------------------------	--------------------	-------------------------------------	-------------------------------

suministrados o administrados por COBRU.

- 6.23. Licencia de Uso: autorización limitada, temporal, revocable, no exclusiva, no transferible y no sublicenciable otorgada por COBRU para el uso del software, aplicaciones, APIs o servicios habilitados, sin que dicha autorización implique venta, cesión de propiedad intelectual, transferencia de código fuente o adquisición de derechos distintos a los expresamente concedidos.
- 6.24. Oferta Comercial: documento, propuesta, cotización, anexo o comunicación comercial emitida por COBRU en la que se establecen condiciones particulares del servicio, tales como tarifas, funcionalidades, alcance, canales autorizados, integraciones, número de transacciones, soporte, tiempos, comisiones y demás condiciones económicas u operativas aplicables.
- 6.25. Aliado Tecnológico o Financiero: tercero autorizado, proveedor, entidad financiera, SEDPE, operador de pago, banco, red transaccional, proveedor de infraestructura, proveedor tecnológico o aliado estratégico que intervenga en la prestación, soporte, procesamiento, validación o ejecución de los servicios ofrecidos por COBRU.
- 6.26. Datos Personales: cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- 6.27. Titular de los Datos Personales: persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento por parte de COBRU o por terceros autorizados.
- 6.28. Tratamiento de Datos Personales: cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como recolección, almacenamiento, uso, circulación, transmisión, transferencia, actualización, supresión o consulta.
- 6.29. Responsable del Tratamiento: persona natural o jurídica que decide sobre la base de datos o sobre el tratamiento de los datos personales. Para efectos de la Política de Privacidad, COBRU actúa como Responsable del Tratamiento en los casos allí definidos.
- 6.30. Encargado del Tratamiento: persona natural o jurídica que realiza el tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable.
- 6.31. Autorización: consentimiento previo, expreso e informado otorgado por el Titular para que COBRU realice el tratamiento de sus datos personales, el cual podrá otorgarse por escrito, de forma oral o mediante conductas inequívocas.
- 6.32. Transferencia de Datos Personales: envío o comunicación de datos personales por parte de COBRU, como Responsable, a otro Responsable, ubicado dentro o fuera de Colombia.
- 6.33. Transmisión de Datos Personales: comunicación de datos personales realizada por COBRU a un Encargado del Tratamiento, dentro o fuera de Colombia, para que este realice el tratamiento por cuenta de COBRU y bajo sus instrucciones.
- 6.34. LA/FT/FPADM: sigla que hace referencia al lavado de activos, financiación del terrorismo y financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva.
- 6.35. SAGRILAF: Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo Integral de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, adoptado para prevenir, identificar, medir, controlar y monitorear riesgos asociados a dichas conductas.
- 6.36. Listas Restrictivas: bases de datos, listas nacionales o internacionales, fuentes públicas, privadas, vinculantes o de referencia que incluyen personas, entidades, jurisdicciones o actividades relacionadas con sanciones, investigaciones, delitos, riesgos de LA/FT/FPADM, corrupción, fraude, financiación del



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO

Código: JURI-PL-002	versión: 01	Fecha de emisión: 26-05-2026	Clasificación: Público
----------------------------	--------------------	-------------------------------------	-------------------------------

terrorismo u otros riesgos legales, reputacionales o regulatorios.

- 6.37. **Debida Diligencia:** proceso de conocimiento, verificación, análisis, actualización y monitoreo de clientes, usuarios, contrapartes, beneficiarios finales, operaciones, recursos y terceros relacionados, con el fin de prevenir riesgos legales, financieros, operativos, reputacionales, de fraude, LA/FT/FPADM o cualquier otro riesgo relevante.
- 6.38. **Beneficiario Final:** persona natural que, directa o indirectamente, posee, controla, se beneficia o ejerce control efectivo sobre un cliente, contratante, contraparte, operación, sociedad, estructura jurídica o recursos vinculados a los servicios de COBRU.
- 6.39. **Uso Aceptable:** utilización de los servicios de COBRU conforme a la ley, estos Términos, la Política de Privacidad, los contratos, las ofertas comerciales, las instrucciones operativas, las políticas internas y las finalidades autorizadas.
- 6.40. **Uso Prohibido o Inaceptable:** cualquier uso de los servicios contrario a la ley, a estos Términos, a las políticas de COBRU o a la finalidad autorizada, incluyendo actividades fraudulentas, ilícitas, engañosas, no autorizadas, uso de bots, alteración del servicio, manipulación de datos, esquemas piramidales, phishing, spam, uso indebido de cuentas o afectación de la infraestructura tecnológica de COBRU.
- 6.41. **Reversión, Cancelación o Reembolso:** operación mediante la cual se revoca, cancela, devuelve o ajusta una transacción previamente procesada, por solicitud del Cliente, usuario, entidad financiera, autoridad competente, aliado de pago o por decisión de COBRU cuando corresponda conforme a la ley, las políticas aplicables o las condiciones del servicio.
- 6.42. **Soporte:** servicio de asistencia técnica, operativa o funcional prestado por COBRU para atender consultas, incidentes, fallas, configuraciones, integraciones o requerimientos relacionados con los servicios contratados.
- 6.43. **Sandbox:** ambiente de pruebas controlado que COBRU podrá habilitar para que el Cliente, Contratante, desarrollador o aliado conozca, pruebe o valide funcionalidades del software, APIs o integraciones antes de su uso en ambiente productivo.
- 6.44. **Moneda Fiat:** moneda nacional o supranacional emitida por un gobierno, banco central o autoridad monetaria competente.



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO

Código: JURI-PL-002	versión: 01	Fecha de emisión: 26-05-2026	Clasificación: Público
----------------------------	--------------------	-------------------------------------	-------------------------------

7. OBJETO Y ALCANCE DE LOS SERVICIOS

Los presentes Términos y Condiciones tienen por objeto regular las condiciones bajo las cuales COBRU S.A.S. presta, habilita, integra y opera sus servicios tecnológicos, transaccionales y operativos, incluyendo, entre otros, pasarela de pagos, procesamiento de pagos, recaudo, billetera electrónica, dispersión de fondos, APIs, integraciones tecnológicas, licenciamiento de software, soluciones bajo modelo agregador, servicios de marca blanca y demás funcionalidades que sean habilitadas por COBRU de forma directa o a través de terceros aliados.

COBRU actúa como proveedor tecnológico y operativo, poniendo a disposición de sus usuarios, clientes, comercios, aliados, contratantes y terceros autorizados una infraestructura digital para facilitar la aceptación, autenticación, verificación, procesamiento, recaudo, conciliación y dispersión de pagos o recursos, de acuerdo con las condiciones pactadas en estos Términos, en los contratos suscritos, en las ofertas comerciales, en los anexos aplicables y en las instrucciones operativas autorizadas.

Dentro del alcance de los servicios, COBRU podrá ofrecer, según disponibilidad, habilitación comercial, cumplimiento normativo y condiciones técnicas, los siguientes servicios:

- 7.1. Pasarela de pagos: solución tecnológica para la aceptación, autenticación, verificación y procesamiento de pagos electrónicos realizados por usuarios, clientes o terceros, mediante botones de pago, APIs, integraciones móviles, canales digitales u otros medios compatibles con la infraestructura de COBRU.
- 7.2. Cash In o recaudo: servicio mediante el cual COBRU facilita la recepción o recaudo de pagos realizados por terceros, usuarios, clientes o asociados del Cliente o Contratante, a través de cuentas concentradoras, puntos autorizados, canales bancarios, electrónicos o físicos compatibles, con el fin de trasladar dichos recursos a la cuenta virtual o bolsa del Cliente o Contratante, previa conciliación, validación y confirmación correspondiente.
- 7.3. Billetera electrónica: servicio mediante el cual los usuarios autorizados podrán efectuar y recibir pagos digitales, cuando este servicio se encuentre habilitado, a través de una Sociedad Especializada en Depósitos y Pagos Electrónicos —SEDPE— aliada y autorizada por la Superintendencia Financiera de Colombia. En estos casos, COBRU actuará como integrador tecnológico del servicio de billetera.
- 7.4. Cash Out o dispersión de fondos: servicio mediante el cual COBRU, a solicitud, instrucción y autorización del Cliente o Contratante, realiza transferencias individuales o masivas de recursos hacia terceros designados por este, siempre que los fondos hayan sido previamente fondeados, conciliados y validados, y existan condiciones de disponibilidad, suficiencia y cumplimiento exigidas por COBRU.
- 7.5. APIs e integraciones tecnológicas: herramientas de integración que permiten la interconexión entre los sistemas de COBRU y los sistemas del Cliente, Contratante, comercio, aliado o tercero autorizado, para consultar, procesar, validar o ejecutar operaciones relacionadas con los servicios contratados.



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO

Código: JURI-PL-002	versión: 01	Fecha de emisión: 26-05-2026	Clasificación: Público
----------------------------	--------------------	-------------------------------------	-------------------------------

- 7.6. Licenciamiento de software y marca blanca: modalidad mediante la cual COBRU podrá diseñar, desarrollar, integrar o licenciar software, aplicaciones móviles, paneles web, APIs, infraestructura tecnológica, bases de datos, módulos administrativos, paneles de clientes, paneles de indicadores y demás funcionalidades para que el Cliente o Contratante las utilice o comercialice bajo sus propios signos distintivos, marcas, logos o imagen corporativa, actuando por su cuenta y riesgo frente a sus usuarios, clientes o terceros.
- 7.7. Servicios complementarios: soporte técnico, mantenimiento, actualizaciones de seguridad, corrección de errores, generación de reportes, conciliaciones, estados de cuenta, ambientes de prueba o sandbox, acompañamiento operativo y demás servicios que COBRU determine o que sean pactados en la oferta comercial o contrato correspondiente.

Los servicios de COBRU se prestarán únicamente cuando exista solicitud, autorización, registro, integración, habilitación o instrucción válida por parte del Usuario, Cliente, Contratante o tercero autorizado, según corresponda. La ausencia de solicitud, autorización, fondos suficientes, información completa, validación técnica, cumplimiento normativo o disponibilidad operativa no constituirá incumplimiento por parte de COBRU.

COBRU no será responsable por errores, demoras, rechazos, pérdidas o afectaciones derivados de información incompleta, errónea, ambigua o desactualizada suministrada por el Usuario, Cliente o Contratante, especialmente en operaciones de dispersión, recaudo, identificación de beneficiarios, montos, cuentas de destino, referencias de pago o instrucciones operativas. En ningún caso COBRU asumirá la calidad de propietario, depositario, custodio, fiduciario o administrador autónomo de los recursos procesados, limitándose su rol al de proveedor tecnológico y operativo para la ejecución de instrucciones autorizadas.

El acceso o uso de determinados servicios podrá estar condicionado a procesos de conocimiento del cliente, validación de identidad, verificación documental, análisis de riesgo, revisión en listas restrictivas, cumplimiento de políticas de prevención de LA/FT/FPADM, aceptación de tarifas, habilitación técnica, disponibilidad de aliados financieros o tecnológicos, cupos máximos, límites transaccionales y demás controles definidos por COBRU. La Política de Privacidad también contempla finalidades relacionadas con KYC, debida diligencia, validación en listas restrictivas, pagos, conciliaciones, devoluciones, reembolsos, soporte y reportes a autoridades competentes.

COBRU podrá suspender, limitar, bloquear, rechazar o terminar total o parcialmente el acceso a cualquiera de sus servicios cuando detecte actividades sospechosas, uso indebido de la plataforma, insuficiencia de fondos, incumplimiento contractual, incumplimiento legal o regulatorio, riesgos operativos, financieros, reputacionales, tecnológicos, de seguridad, de fraude, de LA/FT/FPADM o cualquier circunstancia que pueda comprometer la operación, legalidad, seguridad o reputación de COBRU, sus usuarios, clientes, aliados o proveedores.

Cuando los servicios dependan de bancos, SEDPE, operadores de pago, proveedores tecnológicos, redes transaccionales, corresponsales, aliados comerciales o terceros autorizados, su disponibilidad, tiempos de procesamiento, límites, condiciones y eventuales interrupciones podrán depender de dichos terceros. En consecuencia, COBRU no garantiza la disponibilidad permanente de todos los canales y podrá habilitar, suspender, modificar o eliminar canales físicos, electrónicos o tecnológicos, siempre que ello responda a condiciones operativas, comerciales, técnicas, legales,

Este es un documento controlado, al momento de su impresión no estará sujeto a actualizaciones y predominará la versión del sistema



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO

Código: JURI-PL-002	versión: 01	Fecha de emisión: 26-05-2026	Clasificación: Público
----------------------------	--------------------	-------------------------------------	-------------------------------

regulatorias o de control de riesgos.



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO

Código: JURI-PL-002	versión: 01	Fecha de emisión: 26-05-2026	Clasificación: Público
----------------------------	--------------------	-------------------------------------	-------------------------------

8. SERVICIO DE PASARELA DE PAGOS

COBRU podrá poner a disposición de sus Usuarios, Clientes, Contratantes, comercios, aliados o terceros autorizados una solución tecnológica de pasarela de pagos, destinada a facilitar la aceptación, autenticación, verificación, procesamiento, aprobación o rechazo de pagos electrónicos realizados por clientes, usuarios finales o terceros, a través de botones de pago, APIs, integraciones móviles, sitios web, aplicaciones, enlaces de pago, paneles administrativos u otros canales habilitados por COBRU.

La pasarela de pagos podrá operar con los medios de pago autorizados, habilitados o compatibles con la infraestructura tecnológica de COBRU, incluyendo medios bancarios, electrónicos, digitales, tarjetas, transferencias, pagos nacionales o internacionales y demás mecanismos que sean informados en la oferta comercial, contrato, plataforma o canales oficiales de COBRU. La disponibilidad de cada medio de pago dependerá de la habilitación técnica, comercial, operativa, financiera, regulatoria y de riesgo definida por COBRU o por sus aliados autorizados.

El Usuario, Cliente o Contratante autoriza a COBRU a procesar las transacciones que sean iniciadas, solicitadas o instruidas a través de la plataforma, APIs, integraciones o canales habilitados, incluyendo la recepción, validación, transmisión, conciliación, confirmación, rechazo, reversión, cancelación o reembolso de operaciones, cuando ello resulte procedente conforme a la ley, las reglas de los medios de pago, los contratos aplicables, las políticas internas de COBRU o las instrucciones válidamente impartidas.

COBRU actuará como proveedor tecnológico y operativo para el procesamiento de pagos, sin que la prestación del servicio de pasarela implique que COBRU asuma responsabilidad por la relación comercial, contractual, de consumo, tributaria o legal existente entre el Cliente o Contratante y sus propios usuarios, compradores, pagadores, beneficiarios o terceros. En consecuencia, el Cliente o Contratante será responsable por la legalidad, veracidad, calidad, entrega, garantía, facturación, soporte, atención al consumidor y cumplimiento de las obligaciones derivadas de los bienes, servicios, productos u operaciones que ofrezca a través de la pasarela.

COBRU podrá abstenerse de procesar, aprobar, continuar o liquidar una transacción cuando detecte inconsistencias, información incompleta, uso indebido de la plataforma, riesgo de fraude, insuficiencia de fondos, contracargos, actividades sospechosas, incumplimiento contractual, requerimientos de autoridades, alertas de seguridad, riesgos de LA/FT/FPADM, afectación reputacional o cualquier otra circunstancia que pueda comprometer la operación, legalidad, estabilidad o seguridad de COBRU, sus aliados, usuarios o terceros relacionados.

Las transacciones procesadas a través de la pasarela estarán sujetas a validación, conciliación y confirmación por parte de COBRU, entidades financieras, redes de pago, procesadores externos, bancos, proveedores tecnológicos, operadores de recaudo, aliados comerciales o cualquier tercero que intervenga en la operación. Por tanto, los tiempos de aprobación, rechazo, confirmación, abono, reversión, liquidación o disponibilidad de fondos podrán variar según el medio de pago utilizado, el canal empleado, la entidad interviniente, los horarios bancarios, las reglas operativas aplicables y los controles de seguridad o cumplimiento.

El uso de la pasarela de pagos podrá estar sujeto a tarifas, comisiones, impuestos, costos operativos, cargos por

Este es un documento controlado, al momento de su impresión no estará sujeto a actualizaciones y predominará la versión del sistema



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO

Código: JURI-PL-002	versión: 01	Fecha de emisión: 26-05-2026	Clasificación: Público
----------------------------	--------------------	-------------------------------------	-------------------------------

procesamiento, contracargos, reversiones, cancelaciones, reembolsos, ajustes o demás valores establecidos en la oferta comercial, contrato, anexo tarifario o comunicación oficial de COBRU. El Cliente o Contratante será responsable por el pago de dichos valores y por los impuestos que se generen con ocasión de sus operaciones, salvo pacto expreso en contrario.

COBRU podrá realizar mantenimientos, actualizaciones, ajustes de seguridad, mejoras funcionales o suspensiones temporales del servicio de pasarela de pagos cuando ello sea necesario por razones técnicas, operativas, regulatorias, de seguridad, cumplimiento, fuerza mayor, caso fortuito o fallas atribuibles a terceros. COBRU no será responsable por interrupciones, rechazos o indisponibilidades causadas por entidades financieras, redes interbancarias, procesadores externos, proveedores de conectividad, aliados tecnológicos o terceros ajenos a su control directo.

COBRU podrá restringir, suspender, sustituir, limitar o eliminar, total o parcialmente, cualquiera de los medios de pago, canales de recaudo, cuentas bancarias, mecanismos transaccionales, integraciones, convenios, aliados financieros, redes, corresponsales, procesadores, adquirentes o proveedores habilitados en la pasarela de pagos, cuando existan razones legales, regulatorias, operativas, comerciales, técnicas, de seguridad, cumplimiento, prevención de fraude, riesgo LA/FT/FPADM, fuerza mayor, caso fortuito, terminación o modificación de convenios con terceros, cierre o bloqueo de cuentas, instrucciones de entidades financieras, autoridades competentes o proveedores externos. Dicha restricción, suspensión, sustitución, limitación o eliminación podrá realizarse sin previo aviso cuando la urgencia, la seguridad de la operación, el cumplimiento normativo, la continuidad del servicio o la decisión de un tercero así lo requiera, sin que ello constituya incumplimiento de los presentes Términos y Condiciones ni genere responsabilidad a cargo de COBRU, siempre que la medida obedezca a una causa objetiva, razonable y relacionada con la prestación del servicio. Cuando sea técnica y operativamente posible, COBRU informará a los usuarios, clientes o contratantes sobre los cambios relevantes en los medios disponibles y podrá habilitar canales alternativos, sin que exista obligación de mantener de forma indefinida un medio de pago o recaudo específico inicialmente ofrecido.



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO

Código: JURI-PL-002	versión: 01	Fecha de emisión: 26-05-2026	Clasificación: Público
----------------------------	--------------------	-------------------------------------	-------------------------------

9. SERVICIO DE RECAUDO

COBRU podrá poner a disposición de sus Usuarios, Clientes, Contratantes, comercios, aliados o terceros autorizados el servicio de recaudo, también denominado Cash In, mediante el cual se facilita la recepción, procesamiento, validación y conciliación de pagos o recursos realizados por usuarios finales, clientes, asociados, pagadores o terceros vinculados al Cliente o Contratante, a través de los canales físicos, electrónicos, bancarios, digitales o tecnológicos que COBRU tenga habilitados.

El servicio de recaudo podrá operar mediante cuentas concentradoras, convenios bancarios, puntos autorizados, corresponsales, transferencias, botones de pago, APIs, integraciones tecnológicas, medios electrónicos, redes transaccionales, aliados financieros, operadores de pago o cualquier otro mecanismo compatible con la infraestructura de COBRU. La disponibilidad de cada canal dependerá de las condiciones técnicas, operativas, comerciales, financieras, regulatorias y de riesgo definidas por COBRU o por los terceros que intervengan en la operación.

Los recursos recaudados serán recibidos, procesados, conciliados y registrados conforme a las instrucciones autorizadas por el Cliente o Contratante, con el fin de ser reflejados en la cuenta virtual, bolsa, saldo operativo o mecanismo equivalente asignado dentro de la plataforma de COBRU, previa validación de la transacción, confirmación del medio de pago utilizado y cumplimiento de los controles internos aplicables.

El Cliente o Contratante declara y garantiza que es titular de los recursos objeto de recaudo o que cuenta con las autorizaciones válidas, expresas, suficientes y verificables de los terceros propietarios o beneficiarios de dichos recursos para que sean procesados a través de los servicios de COBRU. En consecuencia, el Cliente o Contratante será responsable por la legalidad, origen, destinación, autorización, soporte documental y finalidad de los recursos recaudados.

COBRU actuará exclusivamente como proveedor tecnológico y operativo para facilitar el procesamiento del recaudo, sin que ello implique que asuma la calidad de entidad financiera, fiduciaria, depositaria, administradora autónoma de recursos, garante de obligaciones del Cliente o Contratante, ni parte en la relación comercial, contractual, tributaria, de consumo o legal existente entre el Cliente o Contratante y sus usuarios finales, pagadores, beneficiarios o terceros.

Las operaciones de recaudo estarán sujetas a procesos de verificación, conciliación, validación, confirmación y control por parte de COBRU, entidades financieras, redes de pago, corresponsales, operadores, aliados tecnológicos, proveedores externos o autoridades competentes, según corresponda. Por tanto, los tiempos de confirmación, disponibilidad, abono, rechazo, devolución o conciliación de los recursos podrán variar de acuerdo con el canal utilizado, el medio de pago, los horarios bancarios, la información suministrada, las reglas operativas aplicables y los controles de seguridad o cumplimiento.

COBRU podrá rechazar, suspender, retener operativamente, reversar, bloquear, limitar o no procesar una operación de recaudo cuando detecte inconsistencias, información incompleta o errónea, ausencia de autorización, riesgos de fraude, operaciones sospechosas, incumplimiento legal o contractual, alertas de seguridad, riesgos de LA/FT/FPADM, requerimientos de autoridades, afectación reputacional, fallas técnicas, indisponibilidad de terceros o cualquier

Este es un documento controlado, al momento de su impresión no estará sujeto a actualizaciones y predominará la versión del sistema



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO

Código: JURI-PL-002	versión: 01	Fecha de emisión: 26-05-2026	Clasificación: Público
----------------------------	--------------------	-------------------------------------	-------------------------------

circunstancia que pueda comprometer la legalidad, seguridad, trazabilidad o continuidad de la operación.

El Cliente o Contratante será responsable de suministrar información completa, clara, veraz, actualizada y suficiente para la correcta identificación, aplicación y conciliación de los recaudos, incluyendo referencias de pago, identificación del pagador, valores, conceptos, cuentas, códigos, instrucciones operativas o cualquier otro dato requerido. COBRU no será responsable por errores, demoras, rechazos, aplicaciones incorrectas o imposibilidad de conciliación derivados de información incompleta, equivocada, ambigua o desactualizada suministrada por el Cliente, Contratante, usuario final o tercero pagador.

El uso del servicio de recaudo podrá estar sujeto a tarifas, comisiones, impuestos, costos operativos, cargos por procesamiento, costos bancarios, costos de corresponsales, ajustes, devoluciones, reversiones o demás valores establecidos en la oferta comercial, contrato, anexo tarifario o comunicación oficial de COBRU. El Cliente o Contratante será responsable por el pago de dichos valores y por los impuestos, retenciones, declaraciones o cargas fiscales que se generen con ocasión de sus operaciones, salvo pacto expreso en contrario.

COBRU podrá establecer límites transaccionales, montos mínimos o máximos, horarios de operación, canales autorizados, reglas de validación, requisitos documentales, restricciones por tipo de actividad económica, controles de riesgo, tiempos de conciliación y demás condiciones aplicables al servicio de recaudo, de acuerdo con sus políticas internas, la normativa vigente, las condiciones pactadas y los requerimientos de sus aliados financieros, tecnológicos u operativos.

COBRU podrá restringir, suspender, sustituir, limitar o eliminar, total o parcialmente, cualquiera de los canales, medios, cuentas, convenios, puntos autorizados, corresponsales, redes, integraciones, entidades financieras, operadores, aliados o mecanismos de recaudo habilitados, cuando existan razones legales, regulatorias, operativas, comerciales, técnicas, de seguridad, prevención de fraude, cumplimiento, riesgo LA/FT/FPADM, fuerza mayor, caso fortuito, terminación o modificación de convenios con terceros, cierre o bloqueo de cuentas, instrucciones de autoridades, entidades financieras o proveedores externos. Dicha medida podrá adoptarse sin previo aviso cuando la urgencia, la seguridad de la operación, la continuidad del servicio, el cumplimiento normativo o la decisión de un tercero así lo requiera, sin que ello constituya incumplimiento de los presentes Términos y Condiciones ni genere responsabilidad a cargo de COBRU, siempre que responda a una causa objetiva, razonable y relacionada con la prestación del servicio. Cuando sea técnica y operativamente posible, COBRU informará los cambios relevantes y podrá habilitar canales alternativos, sin que exista obligación de mantener indefinidamente un canal o medio de recaudo específico inicialmente ofrecido.



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO

Código: JURI-PL-002	versión: 01	Fecha de emisión: 26-05-2026	Clasificación: Público
----------------------------	--------------------	-------------------------------------	-------------------------------

10. SERVICIO DE BILLETERA ELECTRÓNICA

Al aceptar los presentes Términos y Condiciones y utilizar el servicio de billetera electrónica habilitado por COBRU, el Usuario reconoce y acepta que dicho servicio podrá estar soportado, operado o amparado por Pagos GDE S.A., entidad financiera identificada con NIT 901.077.411-3, constituida como Sociedad Especializada en Depósitos y Pagos Electrónicos —SEDPE— y vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, bajo la marca POWWI, quien actúa como proveedor autorizado de los servicios financieros asociados al depósito de dinero electrónico.

En consecuencia, cuando el Usuario acceda, active, utilice o realice operaciones mediante la billetera electrónica soportada por POWWI, acepta de manera expresa, previa e informada que, además de los presentes Términos y Condiciones de COBRU, le serán aplicables los reglamentos, términos, condiciones, políticas, montos, topes, tarifas, límites operativos, reglas de seguridad, tratamiento de datos personales y demás documentos establecidos por Pagos GDE S.A. / POWWI, incluyendo, sin limitarse a, el Reglamento de Depósitos, la Política de Tratamiento de Datos Personales, los Términos y Condiciones aplicables a servicios como Bre-B, y los documentos de montos y topes vigentes publicados por dicha entidad, los cuales podrán ser consultados en el sitio web <https://powwi.co/>

El Usuario entiende y acepta que COBRU S.A.S. actúa como proveedor tecnológico, integrador operativo y facilitador de acceso a la billetera dentro de su plataforma, mientras que Pagos GDE S.A. / POWWI actúa como entidad financiera autorizada responsable de la prestación del servicio de depósito de dinero electrónico en los términos de sus propios reglamentos y de la normativa aplicable. Por tanto, la apertura, activación, uso, administración, límites, topes, disponibilidad, suspensión, bloqueo, cierre, reversión o modificación del depósito electrónico podrá estar sujeta a las políticas, decisiones, controles, procesos de conocimiento del cliente, gestión de riesgos, seguridad y cumplimiento definidos por Pagos GDE S.A. / POWWI.

El Usuario declara que conoce y acepta que los documentos, reglamentos, políticas, términos, montos, topes y condiciones de POWWI podrán ser modificados, actualizados o sustituidos por Pagos GDE S.A. conforme a sus procedimientos internos y a la normativa aplicable. La continuidad en el uso de la billetera electrónica después de la publicación o comunicación de dichas modificaciones se entenderá como aceptación de las condiciones vigentes, sin perjuicio de los derechos que le correspondan al Usuario como consumidor financiero y titular de datos personales.

En caso de contradicción entre los presentes Términos y Condiciones de COBRU y los reglamentos o condiciones propias de Pagos GDE S.A. / POWWI respecto del depósito de dinero electrónico, prevalecerán las condiciones emitidas por la entidad financiera autorizada en lo relacionado directamente con la apertura, administración, operación, topes, límites, disponibilidad y cierre del depósito electrónico. Para los servicios tecnológicos, integraciones, acceso a la plataforma, soporte operativo y funcionalidades propias de COBRU, prevalecerán los presentes Términos y Condiciones y los contratos suscritos con COBRU.

COBRU podrá modificar, sustituir, reemplazar o cambiar, en cualquier momento, al proveedor, aliado financiero, SEDPE, operador, integrador, procesador, entidad administradora o tercero autorizado que soporte, preste u opere total o parcialmente el servicio de billetera electrónica, cuando existan razones legales, regulatorias, técnicas, operativas, comerciales, financieras, de seguridad, cumplimiento, continuidad del servicio, gestión de riesgos, terminación o

Este es un documento controlado, al momento de su impresión no estará sujeto a actualizaciones y predominará la versión del sistema



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO

Código: JURI-PL-002	versión: 01	Fecha de emisión: 26-05-2026	Clasificación: Público
----------------------------	--------------------	-------------------------------------	-------------------------------

modificación de convenios, instrucciones de autoridades competentes o decisiones del respectivo proveedor. Dicha modificación, sustitución o reemplazo podrá realizarse sin previo aviso cuando la naturaleza de la medida, la urgencia operativa, la seguridad del servicio, la continuidad de la operación o la decisión de un tercero así lo requiera, sin que ello constituya incumplimiento de los presentes Términos y Condiciones ni genere responsabilidad a cargo de COBRU, siempre que la medida responda a una causa objetiva, razonable y relacionada con la prestación del servicio.

Asimismo, los costos, tarifas, comisiones, cargos operativos, costos de terceros, valores por transacción, recargas, retiros, transferencias, dispersiones, reversos, devoluciones o cualquier otro valor asociado al uso de la billetera electrónica podrán ser modificados en cualquier momento, de acuerdo con las condiciones comerciales, operativas, financieras, regulatorias o contractuales aplicables. No obstante, antes de la ejecución de cada operación o transacción, el Usuario o Cliente será informado, a través de la aplicación, panel de administración, plataforma COBRU o canal habilitado, sobre los costos, tarifas o cargos aplicables a dicha operación, cuando estos sean procedentes. En consecuencia, una vez el Usuario o Cliente visualice la información de la tarifa, costo o cargo aplicable y confirme la operación mediante la opción correspondiente, incluyendo, entre otras, la opción “Enviar”, “Confirmar”, “Pagar” o equivalente, se entenderá que ha aceptado expresa e informadamente la tarifa, los costos, las condiciones de envío y las reglas operativas aplicables a la transacción respectiva.



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO

Código: JURI-PL-002	versión: 01	Fecha de emisión: 26-05-2026	Clasificación: Público
----------------------------	--------------------	-------------------------------------	-------------------------------

11. SERVICIO DE DISPERSIÓN

COBRU podrá poner a disposición de sus Usuarios, Clientes, Contratantes, comercios, aliados o terceros autorizados el servicio de dispersión de fondos, también denominado Cash Out, mediante el cual, a solicitud, instrucción y autorización del Usuario, Cliente o Contratante, COBRU podrá ejecutar transferencias individuales o masivas de recursos hacia terceros, beneficiarios, cuentas bancarias, billeteras, medios de pago, canales transaccionales o mecanismos habilitados, de acuerdo con las condiciones técnicas, operativas, comerciales, financieras y regulatorias aplicables.

El servicio de dispersión consiste en la salida, transferencia, envío o aplicación de fondos desde la bolsa virtual, cuenta operativa, cuenta concentradora, saldo disponible o mecanismo equivalente asociado al Usuario, Cliente o Contratante, hacia los destinatarios o beneficiarios previamente indicados por este. La ejecución de la dispersión estará condicionada a que los recursos hayan sido previamente fondeados, recaudados, conciliados, validados y se encuentren disponibles, así como al cumplimiento de los requisitos técnicos, documentales, operativos y de seguridad exigidos por COBRU.

Las dispersiones podrán realizarse, según disponibilidad, mediante transferencias bancarias, pagos a cuentas de ahorro o corrientes, depósitos electrónicos, billeteras digitales, pagos masivos, integraciones host to host, APIs, archivos planos, paneles administrativos, instrucciones manuales autorizadas o cualquier otro canal habilitado por COBRU o por sus aliados financieros, tecnológicos u operativos. La disponibilidad de cada canal dependerá de las condiciones establecidas por COBRU, entidades financieras, SEDPE, bancos, redes transaccionales, operadores de pago, proveedores tecnológicos o terceros autorizados que intervengan en la operación.

El Usuario, Cliente o Contratante será el único responsable de suministrar instrucciones previas, completas, claras, verificables, veraces y suficientes para la correcta ejecución de las dispersiones, incluyendo, entre otros, datos del beneficiario, identificación, entidad financiera, tipo y número de cuenta, medio de pago, valor, referencia, concepto, autorización, soporte documental y cualquier otra información requerida por COBRU. COBRU no será responsable por errores, rechazos, demoras, devoluciones, aplicaciones incorrectas o pérdidas derivadas de datos incompletos, erróneos, ambiguos, desactualizados o suministrados de manera incorrecta por el Usuario, Cliente, Contratante o tercero autorizado.

COBRU actuará exclusivamente como proveedor tecnológico y operativo para la ejecución de instrucciones autorizadas de dispersión, sin que ello implique que asuma la calidad de propietario, depositario, custodio, fiduciario, administrador autónomo de recursos, entidad financiera, establecimiento de crédito o garante de las obligaciones del Usuario, Cliente o Contratante frente a sus beneficiarios, usuarios finales, empleados, proveedores, clientes o terceros.

El Usuario, Cliente o Contratante declara y garantiza que los recursos objeto de dispersión provienen de actividades lícitas, que cuenta con la titularidad o autorización suficiente para disponer de ellos, que conoce la identidad y legitimidad de los beneficiarios designados y que las operaciones instruidas no tienen como finalidad actividades fraudulentas, ilícitas, no autorizadas, captación ilegal, esquemas piramidales, lavado de activos, financiación del terrorismo, financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva o cualquier conducta contraria a la ley, estos Términos, los contratos aplicables o las políticas internas de COBRU.



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO

Código: JURI-PL-002	versión: 01	Fecha de emisión: 26-05-2026	Clasificación: Público
----------------------------	--------------------	-------------------------------------	-------------------------------

COBRU podrá rechazar, suspender, bloquear, retener operativamente, limitar, reversar o abstenerse de ejecutar una dispersión cuando detecte inconsistencias, insuficiencia de fondos, ausencia de autorización, errores en la información suministrada, alertas de fraude, operaciones sospechosas, requerimientos de autoridades, riesgos de LA/FT/FPADM, incumplimiento legal o contractual, afectación reputacional, fallas técnicas, indisponibilidad de terceros, restricciones del canal de pago o cualquier circunstancia que pueda comprometer la seguridad, legalidad, trazabilidad, disponibilidad o continuidad de la operación.

Las dispersiones estarán sujetas a validación, conciliación, confirmación y procesamiento por parte de COBRU y, cuando corresponda, por entidades financieras, SEDPE, bancos, redes transaccionales, operadores de pago, proveedores tecnológicos, aliados comerciales o terceros autorizados. En consecuencia, los tiempos de ejecución, abono, rechazo, devolución, reversión, confirmación o disponibilidad de los recursos podrán variar según el canal utilizado, los horarios bancarios, la información suministrada, los controles de seguridad, las reglas de los terceros intervinientes y las condiciones operativas aplicables.

El uso del servicio de dispersión podrá estar sujeto a tarifas, comisiones, impuestos, costos bancarios, costos de terceros, cargos por transacción, cargos por transferencia, devoluciones, reversiones, rechazos, ajustes, procesamiento masivo, soporte operativo o demás valores establecidos en la oferta comercial, contrato, anexo tarifario, plataforma o comunicación oficial de COBRU. El Usuario, Cliente o Contratante será responsable por el pago de dichos valores y por los impuestos, retenciones, reportes o cargas fiscales que se generen con ocasión de sus operaciones, salvo pacto expreso en contrario.

COBRU podrá establecer límites transaccionales, montos mínimos o máximos, horarios de procesamiento, ventanas operativas, requisitos documentales, validaciones adicionales, reglas de autorización, perfiles de usuarios autorizados, controles de seguridad, restricciones por actividad económica, topes por beneficiario, topes por canal y demás condiciones aplicables al servicio de dispersión, conforme a sus políticas internas, contratos aplicables, normativa vigente y requerimientos de sus aliados financieros, tecnológicos u operativos.

COBRU podrá restringir, suspender, sustituir, limitar o eliminar, total o parcialmente, cualquiera de los canales, cuentas, convenios, integraciones, entidades financieras, SEDPE, bancos, operadores, redes, procesadores, proveedores, mecanismos o medios habilitados para la ejecución de dispersiones, cuando existan razones legales, regulatorias, técnicas, operativas, comerciales, financieras, de seguridad, prevención de fraude, cumplimiento, riesgo LA/FT/FPADM, fuerza mayor, caso fortuito, terminación o modificación de convenios con terceros, cierre o bloqueo de cuentas, instrucciones de autoridades, entidades financieras o proveedores externos. Esta medida podrá adoptarse sin previo aviso cuando la urgencia, la seguridad de la operación, el cumplimiento normativo, la continuidad del servicio o la decisión de un tercero así lo requiera, sin que ello constituya incumplimiento de los presentes Términos y Condiciones ni genere responsabilidad a cargo de COBRU, siempre que responda a una causa objetiva, razonable y relacionada con la prestación del servicio. Cuando sea técnica y operativamente posible, COBRU informará los cambios relevantes y podrá habilitar canales alternativos, sin que exista obligación de mantener indefinidamente un canal, cuenta, proveedor o medio de dispersión específico inicialmente ofrecido.

12. SERVICIO DE APIS E INTEGRACIONES TECNOLÓGICAS

Este es un documento controlado, al momento de su impresión no estará sujeto a actualizaciones y predominará la versión del sistema



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO

Código: JURI-PL-002	versión: 01	Fecha de emisión: 26-05-2026	Clasificación: Público
----------------------------	--------------------	-------------------------------------	-------------------------------

COBRU podrá poner a disposición de sus Usuarios, Clientes, Contratantes, comercios, aliados, desarrolladores o terceros autorizados el acceso a interfaces de programación de aplicaciones —APIs—, ambientes de integración, herramientas tecnológicas, documentación técnica, credenciales, llaves de acceso, webhooks, paneles administrativos, módulos de consulta y demás mecanismos de interconexión que permitan integrar los sistemas del Cliente o Contratante con la plataforma de COBRU.

Las APIs de COBRU podrán ser utilizadas, según disponibilidad y habilitación, para consultar, crear, procesar, validar, confirmar, rechazar, conciliar o ejecutar operaciones relacionadas con pasarela de pagos, recaudo, billetera electrónica, dispersión de fondos, consulta de saldos, estados de transacciones, creación de usuarios, generación de órdenes de pago, notificaciones transaccionales, reportes, validaciones operativas y demás servicios que COBRU habilite técnica y comercialmente.

El acceso a las APIs estará sujeto a la aprobación previa de COBRU, a la aceptación de los presentes Términos y Condiciones, a la firma o aceptación del contrato, oferta comercial, anexos técnicos o documentos aplicables, así como al cumplimiento de los requisitos de seguridad, autenticación, autorización, certificación, pruebas, documentación, validación técnica y políticas internas definidas por COBRU.

COBRU podrá entregar al Cliente o Contratante credenciales, tokens, llaves privadas, llaves públicas, certificados, usuarios, contraseñas, endpoints, documentación técnica, ambientes de prueba o producción y demás elementos necesarios para el uso de las APIs. Dichos elementos son confidenciales, personales, intransferibles y deberán ser custodiados bajo estrictas medidas de seguridad por el Cliente o Contratante, quien será responsable por todo uso, operación, consulta, transacción o afectación que se realice mediante sus credenciales o integraciones autorizadas.

El Cliente o Contratante se obliga a utilizar las APIs exclusivamente para los fines autorizados por COBRU, conforme a la ley, los presentes Términos, el contrato aplicable, la documentación técnica, las políticas de seguridad, las reglas operativas y las instrucciones impartidas por COBRU. Queda prohibido utilizar las APIs para fines ilícitos, fraudulentos, no autorizados, abusivos, masivos, automatizados de forma indebida, de extracción no autorizada de información, ingeniería inversa, afectación de infraestructura, alteración de datos, suplantación, evasión de controles, pruebas no autorizadas o cualquier conducta que comprometa la seguridad, estabilidad, disponibilidad, confidencialidad o integridad de la plataforma.

El Cliente o Contratante será responsable de la correcta implementación, integración, configuración, mantenimiento, actualización y seguridad de sus propios sistemas, aplicaciones, servidores, bases de datos, redes, dispositivos, credenciales, usuarios internos y desarrollos conectados a las APIs de COBRU. En consecuencia, COBRU no será responsable por errores, fallas, pérdidas, demoras, rechazos, vulnerabilidades, accesos no autorizados, filtraciones, indisponibilidades o afectaciones derivadas de sistemas, desarrollos, configuraciones, proveedores, usuarios o infraestructura del Cliente o Contratante.

COBRU podrá establecer límites de consumo, límites transaccionales, límites de consultas, reglas de autenticación, controles antifraude, mecanismos de cifrado, validaciones adicionales, restricciones por IP, horarios de operación,

Este es un documento controlado, al momento de su impresión no estará sujeto a actualizaciones y predominará la versión del sistema



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO

Código: JURI-PL-002	versión: 01	Fecha de emisión: 26-05-2026	Clasificación: Público
----------------------------	--------------------	-------------------------------------	-------------------------------

ambientes diferenciados, políticas de rate limit, reglas de monitoreo, suspensión preventiva y demás medidas técnicas u operativas necesarias para proteger la seguridad, continuidad y estabilidad de sus servicios.

Las operaciones ejecutadas mediante APIs se entenderán válidamente solicitadas, autorizadas e instruidas por el Cliente o Contratante cuando provengan de sus credenciales, sistemas, usuarios, direcciones IP, llaves, tokens o integraciones autorizadas. Por tanto, el Cliente o Contratante será responsable por verificar la exactitud de la información enviada a COBRU, incluyendo montos, referencias, beneficiarios, cuentas, identificaciones, conceptos, medios de pago, instrucciones de recaudo, instrucciones de dispersión y demás datos necesarios para el procesamiento de las operaciones.

COBRU podrá rechazar, suspender, bloquear, limitar o no procesar operaciones realizadas mediante APIs cuando detecte inconsistencias, errores técnicos, información incompleta, uso indebido, accesos no autorizados, consumo anormal, intentos de fraude, riesgos de seguridad, riesgos LA/FT/FPADM, incumplimiento contractual, afectación reputacional, indisponibilidad de terceros, fallas operativas, órdenes de autoridades o cualquier circunstancia que pueda comprometer la legalidad, seguridad, trazabilidad, disponibilidad o continuidad de la operación.

COBRU podrá modificar, actualizar, sustituir, deshabilitar o eliminar versiones, endpoints, métodos, campos, parámetros, funcionalidades, ambientes, documentación técnica, mecanismos de autenticación o reglas de operación de sus APIs, cuando existan razones técnicas, operativas, comerciales, regulatorias, de seguridad, cumplimiento, continuidad del servicio, prevención de fraude, actualización tecnológica o mejora de la plataforma. Cuando sea técnica y operativamente posible, COBRU informará los cambios relevantes al Cliente o Contratante; sin embargo, podrá realizar modificaciones sin previo aviso cuando la urgencia, seguridad, estabilidad de la plataforma, cumplimiento normativo o decisión de terceros así lo requiera, sin que ello constituya incumplimiento de los presentes Términos y Condiciones.

El uso de APIs podrá estar sujeto a tarifas, comisiones, cargos por integración, costos de configuración, costos de soporte, costos por consumo, costos por transacción, costos por ambiente, costos por mantenimiento, costos de terceros o demás valores establecidos en la oferta comercial, contrato, anexo tarifario o comunicación oficial de COBRU. El Cliente o Contratante será responsable por el pago de dichos valores y por los impuestos aplicables.

COBRU conserva todos los derechos de propiedad intelectual, titularidad, uso, explotación y administración sobre sus APIs, software, documentación técnica, códigos, diseños, arquitectura, bases de datos, desarrollos, módulos, integraciones, manuales y demás componentes tecnológicos. El acceso a las APIs constituye una autorización limitada, revocable, no exclusiva, no transferible y no sublicenciable, y no implica venta, cesión, transferencia de propiedad intelectual, entrega de código fuente ni autorización para copiar, modificar, reproducir, explotar o comercializar la tecnología de COBRU sin autorización expresa y escrita.



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO

Código: JURI-PL-002	versión: 01	Fecha de emisión: 26-05-2026	Clasificación: Público
----------------------------	--------------------	-------------------------------------	-------------------------------

13. SERVICIO DE MARCA BLANCA

COBRU podrá ofrecer a sus Clientes, Contratantes o aliados autorizados soluciones tecnológicas bajo la modalidad de marca blanca, mediante las cuales se diseñe, desarrolle, configure, integre, licencie o ponga a disposición software, aplicaciones móviles, plataformas web, paneles administrativos, APIs, módulos transaccionales, infraestructura tecnológica y demás funcionalidades asociadas a los servicios de pasarela de pagos, recaudo, billetera electrónica, dispersión de fondos u otros servicios habilitados por COBRU.

El servicio de marca blanca se comercializa estrictamente bajo demanda, de acuerdo con las necesidades técnicas, comerciales y operativas del Cliente o Contratante, y únicamente podrá ser prestado previa aceptación de la oferta comercial correspondiente y la suscripción o aceptación del respectivo contrato de prestación de servicios, anexos, condiciones particulares, alcance técnico, cronograma de implementación, tarifas y demás documentos aplicables definidos por COBRU.

Bajo esta modalidad, el Cliente o Contratante podrá utilizar la solución tecnológica suministrada por COBRU con sus propios signos distintivos, marca, nombre comercial, logos, colores, imagen corporativa o elementos de identificación frente a sus usuarios, clientes, comercios, aliados o terceros. No obstante, el Cliente o Contratante actuará por su cuenta y riesgo frente a dichos usuarios o terceros, siendo responsable por su actividad comercial, atención al cliente, cumplimiento normativo sectorial, obligaciones tributarias, relaciones de consumo, publicidad, productos, servicios, contenidos, promociones y demás obligaciones derivadas de su operación.

La prestación del servicio de marca blanca no implica cesión, venta, transferencia o entrega de la propiedad intelectual de COBRU, ni del código fuente, arquitectura, bases de datos, documentación técnica, APIs, desarrollos, módulos, diseños, funcionalidades, know-how, infraestructura o cualquier otro componente tecnológico. COBRU otorgará, cuando corresponda, una licencia de uso limitada, temporal, revocable, no exclusiva, no transferible y no sublicenciable, en los términos pactados en el contrato, oferta comercial o documento aplicable.

El Cliente o Contratante no podrá copiar, reproducir, modificar, alterar, descompilar, realizar ingeniería inversa, sublicenciar, ceder, arrendar, vender, explotar, transferir o permitir el uso no autorizado del software, plataforma, APIs, aplicaciones, documentación o componentes tecnológicos suministrados por COBRU, salvo autorización expresa, previa y escrita de COBRU.

COBRU podrá condicionar la implementación, activación, continuidad o ampliación del servicio de marca blanca al cumplimiento de requisitos técnicos, documentales, comerciales, operativos, de seguridad, tratamiento de datos personales, prevención de fraude, debida diligencia, conocimiento del cliente, listas restrictivas, prevención de LA/FT/FPADM, disponibilidad de proveedores, aliados tecnológicos, entidades financieras, SEDPE, bancos, procesadores o cualquier tercero necesario para la operación del servicio.

El Cliente o Contratante será responsable de suministrar de forma completa, veraz y oportuna la información, documentos, imágenes, marcas, textos legales, autorizaciones, permisos, accesos, certificados, contenidos, políticas, condiciones comerciales y demás insumos necesarios para la configuración, parametrización, publicación, integración

Este es un documento controlado, al momento de su impresión no estará sujeto a actualizaciones y predominará la versión del sistema



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO

Código: JURI-PL-002	versión: 01	Fecha de emisión: 26-05-2026	Clasificación: Público
----------------------------	--------------------	-------------------------------------	-------------------------------

o puesta en marcha de la solución de marca blanca. COBRU no será responsable por retrasos, errores, rechazos, fallas de publicación o imposibilidad de implementación derivados de información incompleta, incorrecta, tardía o no autorizada suministrada por el Cliente o Contratante.

COBRU podrá suspender, limitar, restringir o terminar el servicio de marca blanca cuando detecte incumplimiento contractual, uso indebido de la plataforma, afectación a la seguridad, infracción de derechos de propiedad intelectual, actividades sospechosas, riesgos legales, regulatorios, reputacionales, tecnológicos, de fraude, LA/FT/FPADM, incumplimiento en el pago de tarifas o cualquier circunstancia que pueda comprometer la operación, estabilidad, legalidad o reputación de COBRU, sus aliados, proveedores, usuarios o terceros relacionados.

Las tarifas, costos de implementación, mantenimiento, soporte, desarrollos adicionales, licenciamiento, infraestructura, transacciones, almacenamiento, integraciones, actualizaciones, personalizaciones o cualquier otro valor asociado al servicio de marca blanca serán los establecidos en la oferta comercial, contrato de prestación de servicios, anexo tarifario o comunicación oficial de COBRU. Cualquier funcionalidad, ajuste, desarrollo o integración no contemplada expresamente en la oferta o contrato podrá ser cotizada y cobrada de manera independiente.

COBRU podrá modificar, actualizar, sustituir, limitar o discontinuar funcionalidades, componentes, versiones, integraciones, proveedores, canales, servicios asociados o condiciones técnicas del producto de marca blanca, cuando existan razones legales, regulatorias, técnicas, operativas, comerciales, de seguridad, continuidad del servicio, gestión de riesgos, actualización tecnológica, decisión de terceros o terminación de convenios con proveedores. Cuando sea técnica y operativamente posible, COBRU informará los cambios relevantes al Cliente o Contratante, sin que exista obligación de mantener indefinidamente una funcionalidad, proveedor, canal o característica inicialmente ofertada, salvo pacto expreso en contrario.



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO

Código: JURI-PL-002	versión: 01	Fecha de emisión: 26-05-2026	Clasificación: Público
----------------------------	--------------------	-------------------------------------	-------------------------------

14. REGISTRO, CUENTA, KYC Y VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD

Para acceder, contratar o utilizar determinados servicios ofrecidos por COBRU S.A.S., el Usuario, Cliente, Contratante, comercio, aliado o tercero autorizado deberá completar el proceso de registro, vinculación, creación de cuenta, validación de identidad, conocimiento del cliente —KYC—, debida diligencia y verificación de información que COBRU determine según el tipo de servicio, perfil de riesgo, canal utilizado, naturaleza de la operación y normativa aplicable.

Durante el proceso de registro, COBRU podrá solicitar información personal, comercial, societaria, financiera, tributaria, operativa, transaccional, bancaria, documental y de contacto, incluyendo, entre otros, nombre o razón social, identificación, NIT, documento de identidad, dirección, correo electrónico, número telefónico, actividad económica, objeto social, información de representantes legales, accionistas, beneficiarios finales, cuentas bancarias, certificados, autorizaciones, soportes de origen de fondos y demás información necesaria para la adecuada prestación de los servicios.

El Usuario, Cliente o Contratante declara y garantiza que toda la información suministrada a COBRU durante el registro, vinculación, actualización o uso de los servicios es completa, veraz, exacta, verificable, actualizada y corresponde a su realidad jurídica, económica, financiera, operativa y comercial. El suministro de información falsa, incompleta, inexacta, desactualizada, fraudulenta o no verificable podrá dar lugar al rechazo de la vinculación, suspensión de la cuenta, limitación de servicios, bloqueo de operaciones o terminación de la relación con COBRU.

COBRU podrá realizar validaciones de identidad, autenticación, verificación documental, verificación biométrica, autenticación en dos pasos, consultas en bases de datos públicas o privadas, validaciones contra listas restrictivas, revisión de antecedentes, análisis de riesgo, verificación de beneficiarios finales, validación de cuentas bancarias, revisión de actividad económica y demás controles necesarios para cumplir con sus obligaciones legales, contractuales, operativas, de seguridad y de prevención de riesgos. La Política de Privacidad de COBRU contempla expresamente finalidades de verificación de identidad, onboarding, consultas en listas restrictivas, prevención de LA/FT/FPADM y cumplimiento de políticas internas de compliance, SAGRILAFT, SARLAFT y gobierno corporativo.

El diligenciamiento completo, veraz y actualizado del Formulario Único de Conocimiento podrá ser exigido como condición obligatoria para la vinculación del Cliente o Contratante a los servicios de COBRU. Dicho formulario tiene por finalidad recolectar la información necesaria para la plena identificación, validación y conocimiento del cliente, y su contenido podrá formar parte integral de la relación contractual o comercial con COBRU.

COBRU podrá solicitar en cualquier momento la actualización, ampliación, corrección, soporte o ratificación de la información suministrada, especialmente cuando existan cambios en la actividad económica, objeto social, estructura societaria, representantes legales, accionistas, beneficiarios finales, jurisdicciones operativas, cuentas bancarias, volumen transaccional, perfil de riesgo, condiciones comerciales o cualquier otro dato relevante para la continuidad de los servicios.

La negativa injustificada a suministrar información, la falta de actualización, la entrega de documentos insuficientes, la imposibilidad de verificar la identidad, la aparición en listas restrictivas, la identificación de inconsistencias, alertas de

Este es un documento controlado, al momento de su impresión no estará sujeto a actualizaciones y predominará la versión del sistema



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO

Código: JURI-PL-002	versión: 01	Fecha de emisión: 26-05-2026	Clasificación: Público
----------------------------	--------------------	-------------------------------------	-------------------------------

fraude, riesgos legales, reputacionales, operativos, financieros o de LA/FT/FPADM podrá facultar a COBRU para negar, suspender, limitar, bloquear o terminar el acceso a los servicios, sin que ello constituya incumplimiento de los presentes Términos y Condiciones.

El Usuario, Cliente o Contratante será responsable de la custodia, confidencialidad y uso adecuado de sus credenciales, contraseñas, códigos de verificación, llaves de acceso, tokens, dispositivos, usuarios administradores y demás mecanismos de autenticación asignados o utilizados para acceder a la plataforma COBRU. Toda operación, instrucción, consulta, transacción o solicitud realizada mediante credenciales válidas se entenderá efectuada por el titular de la cuenta o por una persona autorizada por este, salvo prueba en contrario.

El Usuario, Cliente o Contratante deberá notificar de manera inmediata a COBRU cualquier uso no autorizado de su cuenta, pérdida de credenciales, acceso sospechoso, vulneración de seguridad, suplantación, fraude, error operativo o cualquier circunstancia que pueda comprometer la seguridad de su cuenta, sus datos, sus fondos, sus operaciones o la plataforma. El documento base de Términos de COBRU ya prevé la obligación de notificar violaciones de seguridad y cooperar en la investigación de accesos no autorizados.

COBRU podrá apoyarse en terceros autorizados, proveedores tecnológicos, plataformas de validación de identidad, entidades financieras, aliados estratégicos, proveedores de infraestructura, consultores, auditores o encargados del tratamiento para ejecutar procesos de registro, vinculación, KYC, autenticación, validación documental, verificación biométrica, monitoreo transaccional y gestión de riesgos, siempre conforme a la Política de Privacidad, las autorizaciones otorgadas por el Titular y la normatividad colombiana aplicable en materia de protección de datos personales.

La creación de una cuenta, registro, vinculación o aprobación inicial no garantiza la disponibilidad permanente ni ilimitada de todos los servicios de COBRU. El acceso a determinadas funcionalidades podrá depender del perfil del usuario, nivel de verificación, límites transaccionales, análisis de riesgo, habilitación comercial, validación técnica, disponibilidad de terceros, aceptación de documentos aplicables, cumplimiento de requisitos legales y aprobación interna de COBRU.

COBRU podrá clasificar, segmentar o modificar el perfil operativo o transaccional del Usuario, Cliente o Contratante de acuerdo con la información suministrada, comportamiento transaccional, nivel de verificación, actividad económica, jurisdicción, tipo de servicio, historial de uso, controles de seguridad y resultados de los procesos de debida diligencia. En consecuencia, podrá establecer límites, topes, restricciones, validaciones adicionales o condiciones particulares para el uso de sus servicios.



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO

Código: JURI-PL-002	versión: 01	Fecha de emisión: 26-05-2026	Clasificación: Público
----------------------------	--------------------	-------------------------------------	-------------------------------

15. OBLIGACIONES DEL USUARIO, CLIENTE O CONTRATANTE

El Usuario, Cliente, Contratante, comercio, aliado o tercero autorizado que acceda, contrate, integre o utilice los servicios de COBRU S.A.S. deberá cumplir, además de las obligaciones establecidas en los contratos, ofertas comerciales, anexos y políticas aplicables, con las obligaciones que se indican a continuación:

- 15.1. Suministrar información veraz y actualizada. Entregar a COBRU información completa, clara, exacta, verificable y actualizada para el registro, vinculación, validación, operación, prestación de servicios, soporte, facturación, cumplimiento normativo y ejecución de transacciones. La Política de Privacidad también exige a los titulares suministrar información veraz, completa, exacta y actualizada.
- 15.2. Cumplir los procesos de conocimiento del cliente y debida diligencia. Diligenciar los formularios, documentos, autorizaciones, soportes y mecanismos de validación requeridos por COBRU, incluyendo el Formulario Único de Conocimiento, procesos KYC, verificación de identidad, validación documental, beneficiarios finales, origen de fondos, listas restrictivas y demás controles exigidos para la prevención de LA/FT/FPADM.
- 15.3. Actualizar la información suministrada. Informar oportunamente a COBRU cualquier cambio en su información personal, comercial, societaria, financiera, tributaria, bancaria, transaccional, de contacto, actividad económica, objeto social, representantes legales, accionistas, beneficiarios finales, jurisdicciones operativas o cualquier otro dato relevante para la prestación de los servicios.
- 15.4. Garantizar la licitud de los recursos y operaciones. Declarar y garantizar que los recursos procesados, recaudados, fondeados, transferidos o dispersados a través de COBRU provienen de actividades lícitas, que no serán destinados a lavado de activos, financiación del terrorismo, financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva, fraude, captación ilegal, esquemas piramidales, operaciones no autorizadas o cualquier actividad contraria a la ley.
- 15.5. Contar con autorización sobre recursos de terceros. Cuando el Usuario, Cliente o Contratante procese, recaude, administre, transfiera o disperse recursos de terceros, deberá contar con autorizaciones válidas, expresas, suficientes y verificables de sus titulares, beneficiarios o propietarios, y conservar los soportes correspondientes para ser presentados a COBRU o a las autoridades competentes cuando sean requeridos.
- 15.6. Usar los servicios únicamente para fines autorizados. Utilizar la plataforma, aplicación, APIs, pasarela de pagos, recaudo, billetera, dispersión, marca blanca y demás servicios de COBRU únicamente para los fines permitidos, conforme a la ley colombiana, estos Términos, la Política de Privacidad, los contratos suscritos, las ofertas comerciales, las políticas internas y las instrucciones operativas de COBRU.
- 15.7. No realizar actividades prohibidas o riesgosas. Abstenerse de ejecutar, promover, facilitar o permitir actividades ilícitas, fraudulentas, engañosas, abusivas, no autorizadas, operaciones con tasas superiores a la usura, captación masiva no autorizada, operaciones con activos digitales sin autorización expresa cuando aplique, suplantación, phishing, spam, esquemas piramidales, manipulación de datos, afectación de la infraestructura tecnológica o cualquier conducta que pueda comprometer a COBRU, sus aliados o usuarios.
- 15.8. Custodiar credenciales y accesos. Mantener bajo estricta reserva y seguridad sus usuarios, contraseñas, códigos, tokens, llaves API, certificados, dispositivos, cuentas administradoras y demás mecanismos de acceso. El Usuario, Cliente o Contratante será responsable por las operaciones realizadas mediante sus credenciales, salvo que demuestre falla imputable a COBRU.



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO

Código: JURI-PL-002	versión: 01	Fecha de emisión: 26-05-2026	Clasificación: Público
----------------------------	--------------------	-------------------------------------	-------------------------------

- 15.9. Informar incidentes de seguridad. Notificar oportunamente a COBRU sobre pérdida, uso indebido, acceso no autorizado, suplantación, compromiso de credenciales, vulnerabilidades, fraude, errores operativos o cualquier situación que pueda afectar la seguridad de la cuenta, los datos, los fondos o las operaciones.
- 15.10. Cumplir las normas de protección de datos personales. Cuando el Usuario, Cliente o Contratante entregue a COBRU datos personales de terceros, deberá garantizar que cuenta con autorización suficiente o base legal válida para hacerlo, respetando los derechos de los titulares y las normas aplicables sobre privacidad, seguridad y tratamiento de datos personales.
- 15.11. Atender directamente a sus usuarios finales. El Cliente o Contratante será responsable frente a sus propios usuarios, consumidores, compradores, beneficiarios o terceros por la calidad, entrega, garantía, facturación, soporte, reembolsos, devoluciones, PQRS, términos comerciales, publicidad, productos, servicios y obligaciones derivadas de su actividad. COBRU actúa como proveedor tecnológico y no como proveedor directo de los bienes o servicios ofrecidos por el Cliente a sus usuarios finales.
- 15.12. Mantener canales de información y atención adecuados. Cuando aplique, el Cliente o Contratante deberá disponer de canales propios para informar a sus usuarios sobre términos y condiciones, costos, tarifas, políticas de privacidad, canales de atención, procedimientos de PQRS, reembolsos, devoluciones y demás información relevante de los productos o servicios que ofrezca.
- 15.13. Suministrar instrucciones completas para las operaciones. Entregar a COBRU información clara, suficiente y correcta para la ejecución de pagos, recaudos, dispersiones, transferencias, devoluciones, reversiones o cualquier otra operación, incluyendo valores, referencias, beneficiarios, cuentas, identificaciones, conceptos, autorizaciones y soportes. COBRU no será responsable por errores o demoras derivados de instrucciones incompletas, erróneas o desactualizadas.
- 15.14. Pagar tarifas, comisiones y costos aplicables. Pagar oportunamente las tarifas, comisiones, cargos, costos de terceros, costos operativos, impuestos, contracargos, reversiones, devoluciones, cargos de soporte, integración, licenciamiento o cualquier otro valor derivado del uso de los servicios, conforme a la oferta comercial, contrato, plataforma, anexo tarifario o comunicación oficial aplicable.
- 15.15. Cumplir con obligaciones tributarias, comerciales y regulatorias. Asumir sus obligaciones fiscales, contables, cambiarias, comerciales, societarias, de consumo, laborales, financieras, publicitarias, sectoriales y regulatorias derivadas de su actividad económica, de los productos o servicios que ofrece y de las operaciones que instruya a través de COBRU.
- 15.16. Respetar la propiedad intelectual de COBRU. Abstenerse de copiar, modificar, reproducir, descompilar, realizar ingeniería inversa, sublicenciar, ceder, vender, explotar, alterar o usar de forma no autorizada el software, APIs, aplicaciones, documentación, marcas, logos, diseños, bases de datos, módulos, desarrollos, know-how o cualquier componente tecnológico de COBRU. El contrato de marca blanca también prohíbe divulgar información confidencial o usar signos distintivos de COBRU sin autorización previa.
- 15.17. Realizar pruebas y validaciones cuando corresponda. En servicios de integración, APIs, marca blanca o desarrollos tecnológicos, el Cliente o Contratante deberá ejecutar las pruebas necesarias en los ambientes habilitados, validar el correcto funcionamiento del software y reportar oportunamente cualquier observación dentro de los plazos definidos.
- 15.18. Cooperar con COBRU y autoridades competentes. Atender requerimientos de información, soportes, aclaraciones, auditorías, revisiones, solicitudes de autoridades, procesos de cumplimiento, investigaciones internas, análisis de operaciones sospechosas, conciliaciones, reclamos, contracargos, devoluciones o



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO

Código: JURI-PL-002	versión: 01	Fecha de emisión: 26-05-2026	Clasificación: Público
----------------------------	--------------------	-------------------------------------	-------------------------------

cualquier trámite necesario para la correcta prestación de los servicios.

- 15.19. Responder por actos de sus empleados, administradores, usuarios y terceros autorizados. El Cliente o Contratante será responsable por las actuaciones, omisiones, errores, instrucciones, accesos, operaciones o usos realizados por sus empleados, representantes, administradores, desarrolladores, proveedores, usuarios autorizados, beneficiarios o terceros que actúen en su nombre o bajo sus credenciales.
- 15.20. Mantener indemne a COBRU. El Usuario, Cliente o Contratante deberá mantener indemne a COBRU, sus administradores, empleados, proveedores y aliados frente a reclamaciones, sanciones, pérdidas, perjuicios, investigaciones, demandas, costos, multas o daños derivados de incumplimientos legales, contractuales, regulatorios, tributarios, de consumo, protección de datos, propiedad intelectual, origen de fondos, fraude, uso indebido de la plataforma o controversias con sus usuarios finales.

El incumplimiento de cualquiera de estas obligaciones podrá facultar a COBRU para rechazar operaciones, limitar funcionalidades, suspender temporalmente servicios, bloquear cuentas, retener operativamente transacciones, exigir información adicional, terminar la relación contractual o adoptar las medidas razonables y proporcionales necesarias para proteger la seguridad, legalidad, trazabilidad, continuidad y reputación de COBRU, sus usuarios, clientes, aliados y proveedores.



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO

Código: JURI-PL-002	versión: 01	Fecha de emisión: 26-05-2026	Clasificación: Público
----------------------------	--------------------	-------------------------------------	-------------------------------

16. OBLIGACIONES DE COBRU

En desarrollo de los presentes Términos y Condiciones y de los servicios ofrecidos, **COBRU S.A.S.** tendrá las siguientes obligaciones, sin perjuicio de las condiciones particulares establecidas en contratos, ofertas comerciales, anexos, manuales operativos, documentos técnicos o políticas aplicables:

- 16.1. **Prestar los servicios habilitados.** Poner a disposición del Usuario, Cliente o Contratante los servicios tecnológicos y operativos contratados o habilitados, incluyendo, cuando aplique, pasarela de pagos, recaudo, billetera electrónica, dispersión de fondos, APIs, integraciones, software, paneles administrativos, marca blanca y demás funcionalidades autorizadas por COBRU.
- 16.2. **Proveer acceso a la plataforma y software.** Habilitar el acceso y uso de la plataforma, software, aplicaciones, APIs, módulos, paneles o herramientas tecnológicas necesarias para la ejecución de los servicios, de acuerdo con el alcance pactado, la disponibilidad técnica, la oferta comercial y las condiciones aplicables. El contrato de prestación de servicios establece como obligación de COBRU proveer el acceso y uso del software COBRU® al contratante.
- 16.3. **Suministrar APIs e integraciones.** Cuando el servicio contratado lo requiera, suministrar las APIs, documentación técnica, ambientes, credenciales o mecanismos de integración necesarios para interconectar de forma funcional y segura los sistemas del Cliente o Contratante con los sistemas de COBRU.
- 16.4. **Brindar soporte técnico.** Prestar soporte técnico frente a incidentes relacionados con la operación de los servicios habilitados, conforme a los canales, horarios, niveles de criticidad, tiempos de atención, alcance y condiciones pactadas en el contrato, oferta comercial o documento aplicable. En el contrato de marca blanca también se prevé la obligación de brindar soporte técnico para garantizar la continuidad del servicio.
- 16.5. **Disponer de recursos adecuados.** Contar con talento humano, infraestructura tecnológica, procedimientos internos, herramientas operativas y controles razonables que permitan la correcta ejecución de los servicios ofrecidos, dentro del alcance contratado y conforme a la naturaleza de la operación.
- 16.6. **Ejecutar operaciones autorizadas.** Procesar, validar, conciliar o ejecutar, según corresponda, las transacciones, recaudos, dispersiones, consultas, instrucciones u operaciones ordenadas por el Usuario, Cliente o Contratante, siempre que exista autorización válida, información completa, fondos suficientes, disponibilidad técnica y cumplimiento de los requisitos legales, contractuales, operativos y de seguridad aplicables.
- 16.7. **Actuar con seguridad, eficiencia y transparencia.** Ejecutar las transacciones y dispersiones instruidas con criterios de seguridad, eficiencia, transparencia y oportunidad, de acuerdo con la información mínima entregada por el Cliente o Contratante, las reglas operativas del servicio y las condiciones de los terceros intervinientes.
- 16.8. **Realizar actualizaciones y mantenimiento.** Efectuar actualizaciones, mejoras, ajustes de seguridad, corrección de errores, mantenimiento preventivo o correctivo y demás acciones razonables para mantener la estabilidad, seguridad y funcionalidad de la plataforma, sin perjuicio de las suspensiones temporales que puedan requerirse por razones técnicas, operativas, regulatorias, de seguridad o de fuerza mayor.
- 16.9. **Proteger la información y datos tratados.** Adoptar medidas técnicas, humanas, jurídicas, administrativas y organizacionales razonables para proteger la información y los datos personales contra adulteración,



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO

Código: JURI-PL-002	versión: 01	Fecha de emisión: 26-05-2026	Clasificación: Público
----------------------------	--------------------	-------------------------------------	-------------------------------

pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. La Política de Privacidad de COBRU contempla expresamente los principios de seguridad y confidencialidad en el tratamiento de datos personales.

- 16.10. **Guardar reserva y confidencialidad.** Mantener reserva sobre la información confidencial, sensible, comercial, técnica, operativa, financiera, transaccional o personal recibida del Usuario, Cliente o Contratante, salvo autorización expresa, requerimiento de autoridad competente, obligación legal, contractual o necesidad operativa vinculada con la prestación del servicio.
- 16.11. **Cumplir la normativa de protección de datos personales.** Cuando actúe como Responsable o Encargado del Tratamiento, cumplir con las obligaciones aplicables en materia de protección de datos personales, incluyendo garantizar el ejercicio de derechos de los titulares, informar finalidades, conservar autorizaciones cuando corresponda, actualizar o rectificar información y aplicar medidas de seguridad.
- 16.12. **Atender consultas, peticiones, quejas y reclamos.** Disponer de canales de atención para recibir y gestionar solicitudes, consultas, quejas, reclamos, incidentes, soportes o requerimientos relacionados con los servicios prestados, de acuerdo con los procedimientos, horarios, tiempos y canales definidos por COBRU o por la normativa aplicable.
- 16.13. **Gestionar procesos de cumplimiento.** Implementar controles razonables de conocimiento del cliente, debida diligencia, monitoreo, prevención de fraude, revisión en listas restrictivas y prevención de LA/FT/FPADM, de acuerdo con la normativa aplicable, sus políticas internas, su sistema de gestión de riesgos y la naturaleza de los servicios prestados. La política de privacidad contempla finalidades de verificación de identidad, consultas en listas restrictivas, prevención de LA/FT/FPADM y atención de requerimientos de autoridades.
- 16.14. **Conservar soportes operativos.** Mantener, durante los términos legal o contractualmente aplicables, información de respaldo de las operaciones, transacciones, instrucciones, estados, conciliaciones o registros necesarios para efectos operativos, contables, contractuales, regulatorios, de auditoría o de atención de requerimientos.
- 16.15. **Entregar información operativa cuando corresponda.** Suministrar al Cliente o Contratante, cuando aplique y de acuerdo con los canales habilitados, reportes, estados de cuenta, información de transacciones, conciliaciones o soportes operativos relacionados con los servicios contratados.
- 16.16. **No destinar recursos a fines distintos.** Abstenerse de emplear los recursos depositados, recaudados, fondeados o reflejados en la bolsa, cuenta de recarga, cuenta concentradora o mecanismo equivalente del Cliente o Contratante para fines distintos a la ejecución de las operaciones autorizadas, al cumplimiento del objeto contratado, al pago de tarifas, costos, impuestos o cargos aplicables, o al cumplimiento de obligaciones legales, contractuales o instrucciones de autoridad competente.
- 16.17. **Cumplir obligaciones legales y regulatorias.** Abstenerse de realizar actividades ilícitas o contrarias a la normativa aplicable, atender requerimientos de autoridades competentes y cumplir las obligaciones legales, contractuales, tributarias, de protección de datos, prevención de riesgos y demás que resulten aplicables a COBRU según la naturaleza de los servicios prestados.
- 16.18. **Reportar operaciones cuando legalmente corresponda.** Realizar los reportes a autoridades competentes, incluyendo reportes de operaciones sospechosas o información requerida por autoridades administrativas, judiciales, fiscales, regulatorias o de control, cuando resulte procedente conforme a la ley y las políticas internas de COBRU.
- 16.19. **Informar cambios relevantes.** Informar al Usuario, Cliente o Contratante sobre cambios relevantes en los



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO

Código: JURI-PL-002	versión: 01	Fecha de emisión: 26-05-2026	Clasificación: Público
----------------------------	--------------------	-------------------------------------	-------------------------------

servicios, términos, políticas, condiciones operativas, canales, tarifas o funcionalidades cuando sea técnica, legal y operativamente posible, sin perjuicio de la facultad de adoptar medidas inmediatas cuando la seguridad, continuidad, cumplimiento normativo, decisión de terceros o urgencia operativa así lo requiera.

- 16.20. **Respetar el alcance contratado.** Prestar los servicios conforme al alcance expresamente contratado, la oferta comercial aceptada, las funcionalidades habilitadas, la disponibilidad técnica, los límites transaccionales, los terceros intervinientes y las condiciones particulares aplicables, sin que se entienda obligada a prestar funcionalidades, canales, medios de pago, proveedores, integraciones o servicios no contratados o no disponibles.

Las obligaciones de COBRU estarán sujetas a la existencia de una solicitud o instrucción válida del Usuario, Cliente o Contratante, a la disponibilidad de la plataforma y de los terceros intervinientes, a la suficiencia de fondos cuando aplique, al cumplimiento de requisitos técnicos y documentales, y a la ausencia de riesgos legales, regulatorios, operativos, de seguridad, fraude, LA/FT/FPADM o afectación reputacional. La ausencia de solicitud, autorización, fondos suficientes, información completa o disponibilidad de terceros no constituirá incumplimiento por parte de COBRU.



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO

Código: JURI-PL-002	versión: 01	Fecha de emisión: 26-05-2026	Clasificación: Público
----------------------------	--------------------	-------------------------------------	-------------------------------

17. USO ACEPTABLE Y USO PROHIBIDO

El Usuario, Cliente, Contratante, comercio, aliado o tercero autorizado deberá utilizar los servicios de COBRU S.A.S. de manera lícita, adecuada, responsable y conforme a los presentes Términos y Condiciones, la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales, los contratos suscritos, las ofertas comerciales, las políticas internas, las instrucciones operativas de COBRU y la normatividad colombiana aplicable.

Se considera uso aceptable de los servicios aquel que tenga por finalidad acceder, consultar, integrar, procesar, recaudar, pagar, transferir, dispersar, administrar o gestionar operaciones autorizadas a través de la plataforma COBRU, siempre que dichas operaciones correspondan a actividades lícitas, debidamente soportadas, autorizadas por sus titulares y coherentes con el perfil transaccional, actividad económica y condiciones comerciales aprobadas por COBRU.

El Usuario, Cliente o Contratante deberá abstenerse de utilizar la plataforma, aplicaciones, APIs, pasarela de pagos, billetera electrónica, servicios de recaudo, dispersión, marca blanca, software, paneles administrativos o cualquier canal habilitado por COBRU para fines distintos a los expresamente autorizados, o de forma que pueda afectar la seguridad, estabilidad, disponibilidad, integridad, reputación, legalidad o continuidad de los servicios de COBRU, sus usuarios, aliados, proveedores o terceros relacionados.

Queda expresamente prohibido utilizar los servicios de COBRU para ejecutar, facilitar, promover, encubrir o participar directa o indirectamente en actividades ilícitas, fraudulentas, engañosas, abusivas, no autorizadas o contrarias a la ley, incluyendo, sin limitarse a, lavado de activos, financiación del terrorismo, financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva, fraude, estafa, suplantación de identidad, falsedad documental, captación masiva y habitual no autorizada, esquemas piramidales, esquemas Ponzi, actividades con recursos de origen ilícito, evasión de controles, operaciones simuladas o cualquier conducta sancionada por la legislación colombiana o por autoridades competentes.

También se encuentra prohibido utilizar los servicios de COBRU para actividades que impliquen riesgo legal, regulatorio, reputacional, operativo o financiero para COBRU, tales como comercialización de bienes o servicios prohibidos por la ley, operaciones sin autorización del titular de los recursos, actividades no declaradas en el proceso de vinculación, procesamiento de pagos de terceros no autorizados, uso de cuentas o credenciales ajenas, triangulación no autorizada de recursos, ocultamiento del beneficiario final, fraccionamiento de operaciones para evadir controles, manipulación de información transaccional o uso de la plataforma para finalidades distintas a las aprobadas.

El Usuario, Cliente o Contratante no podrá acceder, interferir, alterar, vulnerar, copiar, modificar, descompilar, realizar ingeniería inversa, explotar, sobrecargar, atacar, escanear sin autorización, evadir controles de seguridad, introducir código malicioso, automatizar de forma indebida, extraer información no autorizada, afectar la infraestructura tecnológica, bases de datos, APIs, software, aplicaciones, servidores, redes, documentación, credenciales o cualquier componente tecnológico de COBRU o de sus aliados.

Queda prohibido suministrar información falsa, incompleta, inexacta, desactualizada, fraudulenta o engañosa durante el registro, vinculación, validación de identidad, procesos KYC, operaciones transaccionales, solicitudes de soporte, conciliaciones, reclamaciones, investigaciones internas o requerimientos de COBRU. Igualmente, está prohibido omitir

Este es un documento controlado, al momento de su impresión no estará sujeto a actualizaciones y predominará la versión del sistema



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO

Código: JURI-PL-002	versión: 01	Fecha de emisión: 26-05-2026	Clasificación: Público
----------------------------	--------------------	-------------------------------------	-------------------------------

información relevante sobre la actividad económica, origen de fondos, beneficiarios finales, titulares de recursos, jurisdicciones involucradas, usuarios autorizados o finalidad de las operaciones.

El Usuario, Cliente o Contratante no podrá utilizar los servicios de COBRU para enviar, recibir, procesar, recaudar o dispersar recursos respecto de los cuales no tenga titularidad, autorización suficiente, soporte documental o facultad legal de disposición. En caso de actuar por cuenta de terceros, deberá contar con autorizaciones válidas, expresas, verificables y suficientes, y será responsable por conservarlas y presentarlas cuando COBRU o una autoridad competente lo requiera.

COBRU podrá monitorear, revisar, validar, limitar, rechazar, suspender, bloquear, retener operativamente o terminar operaciones, cuentas, servicios, integraciones o funcionalidades cuando identifique o tenga motivos razonables para considerar que existe un uso indebido, prohibido, no autorizado, sospechoso o contrario a estos Términos, a la ley, a las políticas internas de COBRU, a las reglas de sus aliados financieros o tecnológicos, o a los controles de prevención de fraude, seguridad, LA/FT/FPADM y cumplimiento normativo.

La adopción de medidas de bloqueo, suspensión, limitación, rechazo, terminación o retención operativa no constituirá incumplimiento de COBRU cuando obedezca a una causa objetiva, razonable y relacionada con la seguridad del servicio, la legalidad de las operaciones, el cumplimiento normativo, la prevención de riesgos, la protección de usuarios, la continuidad operativa, instrucciones de autoridades, decisiones de aliados financieros o tecnológicos, o la necesidad de proteger la reputación, estabilidad o integridad de COBRU y su plataforma.

El Usuario, Cliente o Contratante será responsable por los daños, perjuicios, sanciones, investigaciones, multas, pérdidas, reclamaciones, costos, gastos o afectaciones que se deriven del uso indebido, prohibido, no autorizado o contrario a la ley de los servicios de COBRU, así como por las actuaciones de sus empleados, administradores, representantes, usuarios autorizados, desarrolladores, proveedores, beneficiarios o terceros que utilicen la plataforma bajo sus credenciales, instrucciones o autorización.

Queda totalmente prohibido utilizar los servicios, plataformas, aplicaciones, APIs, pasarela de pagos, recaudo, billetera electrónica, dispersión, marca blanca o cualquier funcionalidad habilitada por COBRU para actividades ilícitas, fraudulentas, no autorizadas, contrarias a la ley, a la moral comercial, al orden público, a las políticas internas de COBRU o a los presentes Términos y Condiciones. Cuando COBRU tenga indicios razonables, sospecha, alerta, reporte, requerimiento de autoridad o certeza de que sus servicios están siendo utilizados para fines ilícitos, indebidos, no autorizados o por fuera de sus políticas de cumplimiento, seguridad, prevención de fraude o prevención de LA/FT/FPADM, podrá suspender, bloquear, restringir, limitar o terminar de manera inmediata el acceso a todos o algunos de sus servicios, sin necesidad de previo aviso, sin que dicha medida constituya incumplimiento de los presentes Términos y Condiciones ni de lo pactado en el respectivo contrato de prestación de servicios, cuando este exista. Lo anterior se entiende sin perjuicio de la facultad de COBRU de conservar registros, reportar operaciones sospechosas, atender requerimientos de autoridades competentes, iniciar acciones legales o adoptar cualquier otra medida razonable y proporcional para proteger la legalidad, seguridad, continuidad, trazabilidad y reputación de COBRU, sus usuarios, clientes, aliados y proveedores.

Este es un documento controlado, al momento de su impresión no estará sujeto a actualizaciones y predominará la versión del sistema



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO

Código: JURI-PL-002	versión: 01	Fecha de emisión: 26-05-2026	Clasificación: Público
----------------------------	--------------------	-------------------------------------	-------------------------------

18. CUMPLIMIENTO NORMATIVO, LA/FT/FPADM Y LISTAS RESTRICTIVAS

El Usuario, Cliente, Contratante, comercio, aliado, beneficiario o tercero autorizado que acceda, contrate, integre o utilice los servicios de COBRU S.A.S. declara y garantiza que sus actividades, operaciones, recursos, ingresos, activos, productos, servicios, beneficiarios, usuarios finales, accionistas, administradores, representantes, empleados, proveedores y demás contrapartes relacionadas cumplen con la legislación colombiana aplicable, las normas internacionales que resulten vinculantes, las políticas internas de COBRU y las disposiciones en materia de prevención de lavado de activos, financiación del terrorismo y financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva —LA/FT/FPADM—.

El Usuario, Cliente o Contratante declara, bajo la gravedad de juramento, que los recursos recaudados, fondeados, transferidos, procesados, recibidos o dispersados a través de los servicios de COBRU provienen de actividades lícitas, no tienen origen ni destinación ilícita, no serán utilizados para actividades de lavado de activos, financiación del terrorismo, financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva, fraude, corrupción, captación ilegal, esquemas piramidales, esquemas Ponzi, evasión de controles, operaciones simuladas o cualquier conducta prohibida por la ley.

Cuando el Usuario, Cliente o Contratante actúe por cuenta de terceros, procese recursos ajenos, administre pagos de usuarios finales, recaude fondos de clientes, realice dispersiones a beneficiarios o utilice la plataforma en nombre de terceros, declara que cuenta con las autorizaciones válidas, expresas, suficientes y verificables de los titulares de los recursos y que ha realizado los procedimientos de debida diligencia necesarios para conocer la identidad, actividad económica, origen de fondos, beneficiarios finales y legitimidad de las operaciones correspondientes.

COBRU podrá realizar procesos de conocimiento del cliente —KYC—, debida diligencia, debida diligencia intensificada, monitoreo transaccional, verificación documental, análisis de riesgo, validación de identidad, revisión de beneficiarios finales, validación de actividad económica, verificación de origen de fondos y consultas en listas restrictivas, vinculantes, sancionatorias, informativas, públicas o privadas, nacionales o internacionales.

Para estos efectos, COBRU podrá consultar, directamente o a través de terceros autorizados, listas, bases de datos o fuentes de información tales como listas del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas, OFAC, Unión Europea, INTERPOL, Policía Nacional, Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la República, Fiscalía General de la Nación, Rama Judicial, Superintendencias, UIAF, listas de personas políticamente expuestas —PEP—, listas de sanciones, listas de fraude, bases de datos comerciales, fuentes públicas, privadas o cualquier otra herramienta razonable de gestión de riesgos y cumplimiento.

El Usuario, Cliente o Contratante autoriza a COBRU a realizar dichas consultas, validaciones, actualizaciones, monitoreos y verificaciones durante el proceso de vinculación, durante la ejecución de la relación contractual o comercial y con posterioridad a la terminación de la relación, cuando ello resulte necesario para fines legales, regulatorios, contractuales, operativos, de auditoría, seguridad, prevención de fraude, atención de requerimientos de autoridades o cumplimiento de políticas internas.

COBRU podrá solicitar en cualquier momento información, documentos, certificaciones, soportes, declaraciones,

Este es un documento controlado, al momento de su impresión no estará sujeto a actualizaciones y predominará la versión del sistema



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO

Código: JURI-PL-002	versión: 01	Fecha de emisión: 26-05-2026	Clasificación: Público
----------------------------	--------------------	-------------------------------------	-------------------------------

aclaraciones o actualizaciones relacionadas con la identidad del Usuario, Cliente o Contratante, su actividad económica, origen de fondos, beneficiarios finales, estructura societaria, jurisdicciones involucradas, volumen transaccional, usuarios finales, beneficiarios, cuentas bancarias, operaciones específicas o cualquier otro elemento necesario para la adecuada gestión del riesgo LA/FT/FPADM.

La negativa injustificada a suministrar información, la entrega de información falsa, incompleta, inconsistente, no verificable o desactualizada, la imposibilidad de validar la identidad o actividad económica, la existencia de alertas en listas restrictivas, el vínculo con jurisdicciones de alto riesgo, la detección de operaciones inusuales o sospechosas, o cualquier incumplimiento de las políticas de cumplimiento de COBRU podrá dar lugar al rechazo de la vinculación, suspensión de servicios, bloqueo de operaciones, terminación de la relación contractual o adopción de medidas preventivas.

El Usuario, Cliente o Contratante se obliga a no utilizar los servicios de COBRU para actividades prohibidas, no autorizadas o que impliquen riesgo legal, regulatorio, reputacional, operativo o financiero para COBRU, sus aliados, proveedores o usuarios. En especial, se abstendrá de realizar operaciones relacionadas con captación masiva y habitual no autorizada, préstamos con tasas superiores a la usura, esquemas piramidales o Ponzi, operaciones simuladas, triangulación de recursos, fraccionamiento para evadir controles, ocultamiento de beneficiarios finales, uso de recursos de origen ilícito o actividades comerciales no declaradas o no autorizadas.

COBRU podrá rechazar, suspender, bloquear, limitar, retener operativamente, reversar, congelar temporalmente, no procesar o terminar operaciones, cuentas, accesos, integraciones, servicios o funcionalidades cuando tenga indicios razonables, alertas, sospechas, reportes, requerimientos de autoridad o certeza de que el Usuario, Cliente, Contratante, beneficiario, usuario final, operación o recurso se encuentra vinculado con actividades ilícitas, operaciones sospechosas, listas restrictivas, fraude, incumplimiento normativo, riesgo LA/FT/FPADM o uso contrario a las políticas internas de COBRU.

La adopción de estas medidas podrá realizarse de manera inmediata y sin previo aviso cuando la urgencia, la seguridad de la operación, la prevención de riesgos, el cumplimiento normativo, la protección de terceros, la continuidad del servicio, la instrucción de una autoridad competente o la necesidad de proteger la reputación de COBRU así lo requiera. En estos casos, dichas medidas no constituirán incumplimiento de los presentes Términos y Condiciones ni del contrato de prestación de servicios correspondiente, siempre que obedezcan a una causa objetiva, razonable y relacionada con la gestión del riesgo o el cumplimiento normativo.

COBRU podrá conservar registros, soportes, evidencias, trazabilidad, información transaccional y documentación relacionada con operaciones, usuarios, clientes, beneficiarios o terceros, por el término legal o contractualmente aplicable, con el fin de atender auditorías, investigaciones internas, requerimientos de autoridades, procesos judiciales, administrativos, fiscales, regulatorios, reportes de operaciones sospechosas o cualquier obligación legal o de cumplimiento.

Cuando legalmente corresponda, COBRU podrá reportar operaciones sospechosas, intentos de operación, alertas, información de usuarios, clientes, beneficiarios o terceros ante la UIAF, autoridades judiciales, administrativas,

Este es un documento controlado, al momento de su impresión no estará sujeto a actualizaciones y predominará la versión del sistema



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO

Código: JURI-PL-002	versión: 01	Fecha de emisión: 26-05-2026	Clasificación: Público
----------------------------	--------------------	-------------------------------------	-------------------------------

regulatorias, fiscales, de policía, entidades financieras, aliados autorizados o cualquier autoridad competente, sin que ello genere responsabilidad frente al Usuario, Cliente o Contratante, siempre que dichos reportes se realicen en cumplimiento de la ley, de requerimientos de autoridad o de las políticas internas de prevención de riesgos.

El Usuario, Cliente o Contratante será responsable por los daños, perjuicios, sanciones, investigaciones, multas, pérdidas, costos, gastos, bloqueos, reclamaciones o afectaciones que se deriven del incumplimiento de sus obligaciones legales, contractuales o de cumplimiento, así como del uso indebido de los servicios de COBRU por parte de sus empleados, representantes, administradores, usuarios autorizados, beneficiarios, proveedores, usuarios finales o terceros vinculados a su operación.

La aprobación inicial de vinculación, registro, activación de cuenta, habilitación de servicios o procesamiento de operaciones no implica renuncia de COBRU a realizar controles posteriores, solicitar información adicional, modificar el perfil de riesgo, imponer límites, suspender operaciones, terminar la relación o adoptar medidas correctivas cuando se identifiquen nuevos riesgos, inconsistencias, alertas, cambios regulatorios o circunstancias que así lo justifiquen.



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO

Código: JURI-PL-002	versión: 01	Fecha de emisión: 26-05-2026	Clasificación: Público
----------------------------	--------------------	-------------------------------------	-------------------------------

19. RECAUDOS, DISPERSIONES, TOP UPS, SALDOS, CONCILIACIONES Y TIEMPOS OPERATIVOS

Las operaciones de recaudo, dispersión de fondos, recargas o top ups, administración de saldos, conciliaciones y demás movimientos operativos realizados a través de COBRU S.A.S. estarán sujetas a las condiciones técnicas, comerciales, financieras, regulatorias, de seguridad y de cumplimiento aplicables a cada servicio, canal, medio de pago, proveedor, entidad financiera, SEDPE, aliado tecnológico o tercero autorizado que intervenga en la operación.

Los recaudos corresponden a los pagos o recursos recibidos por cuenta del Usuario, Cliente o Contratante a través de los canales habilitados por COBRU, incluyendo cuentas concentradoras, medios bancarios, medios electrónicos, puntos autorizados, pasarela de pagos, APIs, billeteras, corresponsales, redes transaccionales o cualquier otro mecanismo disponible. Dichos recursos serán registrados, conciliados y reflejados en la cuenta virtual, bolsa, saldo operativo o mecanismo equivalente del Usuario, Cliente o Contratante, una vez hayan sido efectivamente recibidos, confirmados y conciliados por los sistemas bancarios, tecnológicos u operativos correspondientes.

Los top ups o recargas corresponden al fondeo de recursos que el Usuario, Cliente o Contratante realiza a su bolsa, cuenta virtual, cuenta de recarga o saldo operativo a través de los sistemas, canales o medios habilitados por COBRU. La disponibilidad de dichos recursos estará condicionada a la recepción efectiva de los fondos, validación de la operación, conciliación bancaria o tecnológica, cumplimiento de controles internos y ausencia de alertas de fraude, seguridad, cumplimiento o LA/FT/FPADM.

Los saldos reflejados en la plataforma, aplicación, panel de administración, APIs, reportes o cualquier canal de consulta de COBRU tendrán naturaleza operativa e informativa, y estarán sujetos a verificación, conciliación, ajustes, reversos, devoluciones, retenciones operativas, comisiones, impuestos, costos de terceros, rechazos, contracargos o cualquier otra afectación derivada de las operaciones procesadas. En consecuencia, la visualización de un saldo no implica necesariamente disponibilidad inmediata, definitiva o libre de restricciones, hasta tanto las operaciones que lo componen se encuentren confirmadas, conciliadas y validadas por COBRU y los terceros intervinientes.

Las dispersiones corresponden a las transferencias individuales o masivas de recursos ordenadas por el Usuario, Cliente o Contratante desde su bolsa virtual, cuenta operativa, saldo disponible o mecanismo equivalente hacia beneficiarios, cuentas bancarias, billeteras digitales, aplicaciones móviles, medios de pago u otros destinos autorizados. Para su ejecución, los recursos deberán haber sido previamente fondeados, conciliados y encontrarse disponibles, y el Usuario, Cliente o Contratante deberá suministrar instrucciones completas, precisas y verificables.

El Usuario, Cliente o Contratante será responsable de la exactitud de la información suministrada para recaudos, top ups, dispersiones, conciliaciones o cualquier operación, incluyendo nombres, identificaciones, referencias, valores, conceptos, cuentas de origen o destino, entidad financiera, medio de pago, fecha, hora, beneficiario, soporte documental y demás información requerida. COBRU no será responsable por errores, demoras, rechazos, devoluciones, aplicaciones incorrectas o imposibilidad de conciliación derivados de información incompleta, errónea, ambigua, falsa o desactualizada suministrada por el Usuario, Cliente, Contratante o tercero autorizado.

La conciliación es el proceso mediante el cual COBRU verifica, cruza, valida y confirma la información de las operaciones

Este es un documento controlado, al momento de su impresión no estará sujeto a actualizaciones y predominará la versión del sistema



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO

Código: JURI-PL-002	versión: 01	Fecha de emisión: 26-05-2026	Clasificación: Público
----------------------------	--------------------	-------------------------------------	-------------------------------

frente a los registros de bancos, SEDPE, procesadores, redes transaccionales, corresponsales, aliados tecnológicos, proveedores externos o sistemas internos. Solo después de este proceso los recursos podrán reflejarse como disponibles, aplicados, rechazados, devueltos, reversados, pendientes o en revisión, según corresponda.

Los tiempos operativos de confirmación, conciliación, disponibilidad, abono, dispersión, rechazo, devolución, reversión o actualización de saldos podrán variar según el medio de pago utilizado, el canal de recaudo o dispersión, la entidad financiera, la SEDPE, el banco, el proveedor tecnológico, los horarios bancarios, los días hábiles, las ventanas operativas, los procesos de validación, la información suministrada, los controles de seguridad, los límites transaccionales y las reglas de los terceros intervinientes. COBRU no garantiza disponibilidad inmediata de los recursos cuando la operación dependa de confirmación o conciliación de terceros.

COBRU podrá establecer horarios de corte, ventanas de procesamiento, tiempos estimados de confirmación, límites transaccionales, montos mínimos o máximos, topes por operación, topes diarios o mensuales, reglas de priorización, controles adicionales, validaciones manuales o automáticas y demás condiciones necesarias para la adecuada operación de los servicios. Dichas condiciones podrán ser informadas en la oferta comercial, contrato, aplicación, panel de administración, soporte, manual operativo o canales oficiales de COBRU.

COBRU podrá abstenerse de procesar, suspender, bloquear, limitar, retener operativamente, reversar, devolver o rechazar recaudos, top ups, saldos o dispersiones cuando detecte inconsistencias, insuficiencia de fondos, ausencia de autorización, errores en la información suministrada, alertas de fraude, operaciones sospechosas, riesgos LA/FT/FPADM, incumplimiento legal o contractual, requerimientos de autoridades, afectación reputacional, fallas técnicas, indisponibilidad de terceros o cualquier circunstancia que pueda comprometer la seguridad, legalidad, trazabilidad o continuidad de la operación.

Las tarifas, comisiones, impuestos, costos bancarios, costos de terceros, cargos por procesamiento, costos de recaudo, costos de dispersión, costos de top up, cargos por devolución, reversión, rechazo, contracargo, soporte, conciliación especial o cualquier otro valor asociado a estas operaciones serán asumidos por el Usuario, Cliente o Contratante, conforme a la oferta comercial, contrato, anexo tarifario, plataforma o comunicación oficial de COBRU.

COBRU podrá realizar ajustes sobre saldos, registros, reportes, estados de cuenta o movimientos cuando identifique errores operativos, diferencias de conciliación, duplicidades, rechazos, devoluciones, reversos, contracargos, cargos de terceros, impuestos, comisiones pendientes, operaciones no confirmadas o cualquier inconsistencia debidamente soportada. Dichos ajustes no constituirán incumplimiento de COBRU cuando correspondan a la corrección razonable de la información operativa o contable de las operaciones procesadas.

El Usuario, Cliente o Contratante podrá solicitar reportes, estados de cuenta, soportes de conciliación o información operativa de sus recaudos, dispersiones, top ups, saldos y transacciones, a través de los canales habilitados por COBRU y conforme a las condiciones pactadas. COBRU conservará información de respaldo de las operaciones durante los términos legales o contractuales aplicables.

La prestación de estos servicios dependerá de la disponibilidad de la plataforma COBRU y de los terceros intervinientes.

Este es un documento controlado, al momento de su impresión no estará sujeto a actualizaciones y predominará la versión del sistema



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO

Código: JURI-PL-002	versión: 01	Fecha de emisión: 26-05-2026	Clasificación: Público
----------------------------	--------------------	-------------------------------------	-------------------------------

Por tanto, COBRU no será responsable por demoras, indisponibilidades, rechazos, fallas, bloqueos, cierres de cuentas, suspensiones de canales o afectaciones operativas atribuibles a bancos, SEDPE, redes transaccionales, procesadores, corresponsales, proveedores tecnológicos, autoridades competentes, fuerza mayor, caso fortuito o terceros ajenos al control directo de COBRU.



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO

Código: JURI-PL-002	versión: 01	Fecha de emisión: 26-05-2026	Clasificación: Público
----------------------------	--------------------	-------------------------------------	-------------------------------

20. SERVICIOS DE TERCEROS, SEDPE, BANCOS, ALIADOS TECNOLÓGICOS Y PROVEEDORES EXTERNOS

Para la prestación, operación, soporte, procesamiento, validación, recaudo, dispersión, conciliación o disponibilidad de algunos servicios, COBRU S.A.S. podrá apoyarse en terceros autorizados, incluyendo, sin limitarse a, entidades financieras, bancos, Sociedades Especializadas en Depósitos y Pagos Electrónicos —SEDPE—, operadores de pago, adquirentes, procesadores, redes transaccionales, corresponsales, proveedores tecnológicos, proveedores de infraestructura, proveedores de validación de identidad, aliados comerciales, pasarelas externas, proveedores de mensajería, servicios en la nube, herramientas antifraude y demás terceros que resulten necesarios para la adecuada prestación de los servicios.

Cuando un servicio dependa total o parcialmente de un tercero, la disponibilidad, continuidad, tiempos de procesamiento, límites transaccionales, topes, tarifas, condiciones de uso, validaciones, aprobaciones, rechazos, bloqueos, suspensiones, reversiones, devoluciones o restricciones podrán estar sujetos a las políticas, reglamentos, decisiones, sistemas, horarios, reglas operativas, condiciones contractuales y controles de dicho tercero, sin que ello implique que COBRU asuma obligaciones distintas a las expresamente establecidas en los presentes Términos, en la oferta comercial o en el contrato aplicable.

En el caso de servicios de billetera electrónica, depósito electrónico o servicios financieros asociados, estos podrán ser prestados, soportados o administrados por una SEDPE, entidad financiera o proveedor autorizado, conforme a la normativa aplicable. En particular, cuando el servicio se encuentre soportado por Pagos GDE S.A., identificada con NIT 901.077.411-3, bajo la marca POWWI, el Usuario reconoce que dicha entidad actúa como proveedor autorizado de los servicios financieros asociados al depósito electrónico, mientras que COBRU actúa como proveedor tecnológico, integrador operativo y facilitador de acceso a dichos servicios dentro de su plataforma.

El Usuario, Cliente o Contratante acepta que, cuando utilice servicios soportados por terceros, también podrán resultarle aplicables los términos y condiciones, reglamentos, políticas de privacidad, políticas de tratamiento de datos, tarifas, topes, límites, manuales operativos, condiciones de seguridad y demás documentos emitidos por dichos terceros. En consecuencia, el uso de estos servicios implica la aceptación de las condiciones propias del tercero correspondiente, en lo que resulte aplicable a la operación, canal, producto o servicio utilizado.

COBRU no será responsable por fallas, retrasos, rechazos, bloqueos, indisponibilidades, errores, suspensión de canales, cierre de cuentas, terminación de convenios, modificaciones tarifarias, cambios operativos, interrupciones, restricciones regulatorias, decisiones comerciales, decisiones de riesgo, instrucciones de autoridades o cualquier actuación u omisión atribuible a bancos, SEDPE, operadores, procesadores, redes, corresponsales, proveedores tecnológicos, aliados comerciales o terceros externos que intervengan en la prestación de los servicios, salvo que exista culpa comprobada directamente imputable a COBRU.

COBRU podrá modificar, sustituir, reemplazar, suspender o eliminar, total o parcialmente, a cualquier tercero, proveedor, aliado, banco, SEDPE, procesador, adquirente, red transaccional, operador, corresponsal, integrador, proveedor tecnológico o mecanismo externo utilizado para la prestación de sus servicios, cuando existan razones legales, regulatorias, técnicas, operativas, comerciales, financieras, de seguridad, cumplimiento, continuidad del

Este es un documento controlado, al momento de su impresión no estará sujeto a actualizaciones y predominará la versión del sistema



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO

Código: JURI-PL-002	versión: 01	Fecha de emisión: 26-05-2026	Clasificación: Público
----------------------------	--------------------	-------------------------------------	-------------------------------

servicio, prevención de fraude, riesgo LA/FT/FPADM, fuerza mayor, caso fortuito, terminación de convenios, cierre o bloqueo de cuentas, cambios de condiciones o decisiones del respectivo tercero.

Dicha modificación, sustitución, suspensión o eliminación podrá realizarse sin previo aviso cuando la urgencia, la seguridad de la operación, la continuidad del servicio, el cumplimiento normativo, la decisión del tercero o la protección de los usuarios así lo requiera, sin que ello constituya incumplimiento de los presentes Términos y Condiciones ni del contrato de prestación de servicios correspondiente, siempre que la medida responda a una causa objetiva, razonable y relacionada con la prestación, seguridad, legalidad o continuidad del servicio.

Cuando sea técnica y operativamente posible, COBRU informará al Usuario, Cliente o Contratante sobre los cambios relevantes en los terceros, canales, proveedores o medios disponibles, y podrá habilitar alternativas razonables para la continuidad del servicio. No obstante, COBRU no estará obligada a mantener indefinidamente un banco, SEDPE, canal, proveedor, medio de pago, cuenta, integración, red, procesador o aliado específico inicialmente ofrecido, especialmente cuando su disponibilidad dependa de terceros ajenos al control directo de COBRU.

El Usuario, Cliente o Contratante reconoce que la intervención de terceros es necesaria para la prestación de determinados servicios y acepta que las operaciones podrán estar sujetas a procesos de validación, autenticación, monitoreo, conciliación, reversión, devolución, bloqueo, suspensión o reporte por parte de dichos terceros, de acuerdo con sus políticas internas, obligaciones legales, reglas de seguridad, gestión de riesgos y normativa aplicable.



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO

Código: JURI-PL-002	versión: 01	Fecha de emisión: 26-05-2026	Clasificación: Público
----------------------------	--------------------	-------------------------------------	-------------------------------

21. TARIFAS, IMPUESTOS, COMISIONES Y CARGOS

El uso de los servicios ofrecidos por COBRU S.A.S. podrá estar sujeto al pago de tarifas, comisiones, cargos operativos, costos transaccionales, costos de integración, costos de mantenimiento, costos de soporte, costos de terceros, impuestos, retenciones, costos bancarios, costos por uso de canales, costos por recaudo, dispersión, billetera electrónica, pasarela de pagos, APIs, marca blanca o cualquier otro valor asociado a la prestación de los servicios.

Las tarifas, comisiones, cargos y demás valores aplicables serán los informados al Usuario, Cliente o Contratante a través de la oferta comercial, contrato de prestación de servicios, anexo tarifario, aplicación, panel de administración, plataforma COBRU, comunicación oficial o cualquier otro medio habilitado por COBRU. La aceptación de la oferta comercial, la firma del contrato, el uso de la plataforma o la confirmación de una operación implicará la aceptación de las tarifas y condiciones económicas aplicables.

COBRU podrá cobrar tarifas fijas, variables, porcentuales, mixtas, por transacción, por volumen, por integración, por uso de APIs, por licenciamiento, por mantenimiento, por soporte, por desarrollo adicional, por procesamiento, por recaudo, por dispersión, por recarga o top up, por retiro, por reversión, por devolución, por contracargo, por conciliación especial, por generación de reportes, por servicios adicionales o por cualquier otro concepto informado previamente al Usuario, Cliente o Contratante.

El Usuario, Cliente o Contratante será responsable del pago oportuno de las tarifas, comisiones, costos, cargos e impuestos derivados del uso de los servicios de COBRU, así como de los valores cobrados por bancos, SEDPE, operadores de pago, adquirentes, procesadores, redes transaccionales, corresponsales, aliados tecnológicos, proveedores externos o cualquier tercero que intervenga en la operación, cuando dichos costos sean trasladables conforme a la oferta comercial, contrato, plataforma o condiciones aplicables.

COBRU podrá descontar, compensar, debitar o retener de los saldos, recaudos, fondos disponibles, bolsas virtuales, cuentas operativas o valores pendientes de pago del Usuario, Cliente o Contratante las tarifas, comisiones, impuestos, cargos, costos de terceros, valores adeudados, ajustes, contracargos, devoluciones, reversos, penalidades contractuales o cualquier suma legítimamente causada con ocasión de la prestación de los servicios, siempre que ello se encuentre autorizado por estos Términos, el contrato, la oferta comercial o la normativa aplicable.

Los impuestos, tasas, contribuciones, retenciones, gravámenes, costos fiscales, obligaciones tributarias, reportes contables, facturación, declaraciones o cargas derivadas de las operaciones, productos, servicios, pagos, recaudos, dispersiones o actividades económicas del Usuario, Cliente o Contratante serán de su exclusiva responsabilidad, salvo que la ley o el contrato aplicable establezcan expresamente una obligación a cargo de COBRU.

Las tarifas, comisiones, cargos y costos asociados a los servicios podrán ser modificados por COBRU en cualquier momento por razones comerciales, operativas, financieras, regulatorias, técnicas, tributarias, de mercado, de riesgo, de costos de terceros, actualización de proveedores, modificación de convenios, cambios en medios de pago, canales de recaudo, canales de dispersión, billetera electrónica o cualquier otra circunstancia relacionada con la prestación del servicio.

Este es un documento controlado, al momento de su impresión no estará sujeto a actualizaciones y predominará la versión del sistema



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO

Código: JURI-PL-002	versión: 01	Fecha de emisión: 26-05-2026	Clasificación: Público
----------------------------	--------------------	-------------------------------------	-------------------------------

Cuando se trate de operaciones individuales realizadas por el Usuario o Cliente a través de la aplicación, panel de administración, APIs, plataforma COBRU o canales habilitados, COBRU informará, cuando corresponda, el costo, tarifa, comisión o cargo aplicable antes de la confirmación de la operación. Una vez el Usuario o Cliente visualice dicha información y confirme la transacción mediante la opción “Enviar”, “Confirmar”, “Pagar”, “Aceptar” o cualquier equivalente funcional, se entenderá que ha aceptado de manera expresa e informada la tarifa, los costos, las condiciones económicas y las reglas operativas aplicables a dicha operación.

En los servicios contratados mediante oferta comercial o contrato de prestación de servicios, las tarifas podrán modificarse conforme a lo pactado entre las partes, o cuando la modificación obedezca a cambios en costos de terceros, condiciones bancarias, medios de pago, proveedores, SEDPE, operadores, redes transaccionales, obligaciones regulatorias, impuestos, cambios técnicos, riesgos operativos o condiciones externas que afecten la prestación del servicio. Cuando sea técnica, contractual y operativamente posible, COBRU informará al Cliente o Contratante los cambios relevantes en las tarifas aplicables.

La falta de pago oportuno de cualquier tarifa, comisión, cargo, impuesto, factura, saldo pendiente o valor adeudado a COBRU podrá dar lugar a la suspensión, limitación, bloqueo, terminación o no renovación de los servicios, así como a la retención operativa o compensación de saldos hasta por el valor adeudado, sin que ello constituya incumplimiento por parte de COBRU.

COBRU no estará obligada a procesar nuevas operaciones, habilitar funcionalidades, prestar soporte adicional, mantener integraciones, ejecutar dispersiones, permitir retiros, renovar licencias, liberar saldos o continuar con la prestación de servicios cuando existan valores vencidos, controversias de pago no resueltas, contracargos pendientes, saldos insuficientes, costos de terceros no cubiertos o incumplimientos económicos atribuibles al Usuario, Cliente o Contratante.

En caso de errores en el cálculo, cobro, liquidación, facturación, descuento o aplicación de tarifas, comisiones, impuestos o cargos, COBRU podrá realizar los ajustes, reliquidaciones, compensaciones, notas crédito, notas débito o correcciones que correspondan, siempre que estén debidamente soportadas y se ajusten a la realidad de la operación, la oferta comercial, el contrato o la normativa aplicable.



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO

Código: JURI-PL-002	versión: 01	Fecha de emisión: 26-05-2026	Clasificación: Público
----------------------------	--------------------	-------------------------------------	-------------------------------

22. SUSPENSIÓN, BLOQUEO, CONGELAMIENTO O TERMINACIÓN DEL SERVICIO

COBRU S.A.S. podrá suspender, bloquear, limitar, congelar operativamente, restringir o terminar, total o parcialmente, el acceso a sus servicios, plataformas, aplicaciones, APIs, pasarela de pagos, recaudo, billetera electrónica, dispersión de fondos, marca blanca, paneles administrativos o cualquier funcionalidad habilitada, cuando existan causas objetivas, razonables y relacionadas con la seguridad, legalidad, continuidad, cumplimiento normativo, gestión de riesgos o correcta prestación del servicio.

La suspensión, bloqueo, congelamiento o terminación podrá proceder, entre otros eventos, cuando COBRU identifique incumplimiento de los presentes Términos y Condiciones, del contrato de prestación de servicios, de la oferta comercial, de las políticas internas, de las instrucciones operativas, de la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales, de las normas aplicables o de los requisitos exigidos para la prestación de los servicios.

COBRU también podrá adoptar estas medidas cuando detecte o tenga indicios razonables de uso indebido de la plataforma, actividades sospechosas, operaciones inusuales, fraude, suplantación, acceso no autorizado, información falsa o incompleta, incumplimiento en procesos KYC, negativa a suministrar información requerida, aparición en listas restrictivas, riesgos de LA/FT/FPADM, afectación reputacional, riesgos legales, regulatorios, operativos, financieros, tecnológicos o de seguridad.

Igualmente, COBRU podrá suspender, bloquear, congelar operativamente o terminar el servicio cuando existan requerimientos, órdenes, instrucciones o solicitudes de autoridades competentes, entidades financieras, SEDPE, bancos, operadores de pago, aliados tecnológicos, proveedores externos, redes transaccionales o terceros que intervengan en la prestación del servicio, así como cuando se presenten cierres de cuentas, terminación de convenios, suspensión de canales, indisponibilidad de proveedores, fallas técnicas, fuerza mayor, caso fortuito o cualquier circunstancia que impida o dificulte la continuidad segura y legal de la operación.

El congelamiento o retención operativa de fondos, saldos, recaudos, top ups, transferencias o dispersiones podrá realizarse cuando sea necesario para verificar la titularidad, origen, destino, autorización, trazabilidad, conciliación o legalidad de los recursos, o para atender procesos de revisión interna, cumplimiento, prevención de fraude, contracargos, devoluciones, reversiones, reclamaciones, auditorías, requerimientos de autoridades o validaciones de terceros intervinientes.

La suspensión, bloqueo, congelamiento o terminación podrá adoptarse de manera inmediata y sin previo aviso cuando la urgencia de la situación, la seguridad de la operación, la prevención de riesgos, la protección de los usuarios, la continuidad del servicio, el cumplimiento normativo, la instrucción de una autoridad, la decisión de un tercero interviniente o la protección de la reputación de COBRU así lo requiera. En estos casos, la medida no constituirá incumplimiento de los presentes Términos y Condiciones ni del contrato de prestación de servicios correspondiente.

Cuando sea técnica, legal y operativamente posible, COBRU informará al Usuario, Cliente o Contratante sobre la suspensión, bloqueo, congelamiento, restricción o terminación aplicada, así como sobre los requisitos, documentos, aclaraciones o acciones necesarias para evaluar su levantamiento, siempre que dicha comunicación no afecte

Este es un documento controlado, al momento de su impresión no estará sujeto a actualizaciones y predominará la versión del sistema



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO

Código: JURI-PL-002	versión: 01	Fecha de emisión: 26-05-2026	Clasificación: Público
----------------------------	--------------------	-------------------------------------	-------------------------------

investigaciones internas, procesos de cumplimiento, requerimientos de autoridades, obligaciones de reserva, prevención de fraude o gestión de riesgos.

La suspensión o bloqueo de los servicios no exonerará al Usuario, Cliente o Contratante del cumplimiento de sus obligaciones pendientes frente a COBRU, incluyendo el pago de tarifas, comisiones, impuestos, cargos, costos de terceros, saldos adeudados, contracargos, devoluciones, penalidades, obligaciones de confidencialidad, protección de datos, cumplimiento normativo, atención de reclamaciones o cualquier otra obligación causada con anterioridad o durante la vigencia de la medida.

COBRU podrá terminar definitivamente la relación con el Usuario, Cliente o Contratante cuando el incumplimiento, riesgo, alerta, conducta, inconsistencia o circunstancia detectada no sea subsanable, no sea corregida dentro del plazo otorgado cuando este aplique, comprometa la legalidad o seguridad de la operación, afecte la reputación de COBRU o sus aliados, implique riesgo de LA/FT/FPADM, fraude, incumplimiento contractual grave, uso ilícito de los servicios o imposibilidad técnica, comercial, legal o regulatoria de continuar prestando el servicio.

La terminación del servicio no afectará la validez de las operaciones ejecutadas con anterioridad, ni impedirá a COBRU conservar registros, soportes, trazabilidad, documentos, información transaccional y datos necesarios para fines legales, contractuales, contables, tributarios, de auditoría, atención de reclamaciones, cumplimiento normativo, prevención de fraude, reportes a autoridades o defensa de sus derechos.

En caso de terminación, suspensión o bloqueo, COBRU podrá realizar la conciliación final de saldos, aplicar descuentos por tarifas, comisiones, impuestos, costos, contracargos, devoluciones, reversos, obligaciones pendientes o valores adeudados, y definir el procedimiento para la devolución, dispersión, retención operativa o tratamiento de los recursos, conforme a la ley, los contratos aplicables, las políticas internas, las instrucciones de autoridades y las condiciones de los terceros intervinientes.



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO

Código: JURI-PL-002	versión: 01	Fecha de emisión: 26-05-2026	Clasificación: Público
----------------------------	--------------------	-------------------------------------	-------------------------------

23. AUTORIZACIÓN PARA DEBITAR DE LA BOLSA SALDOS INSOLUTOS, REVERSIONES Y CONTRACARGOS

El Usuario, Cliente o Contratante autoriza de manera expresa, previa e irrevocable a COBRU S.A.S. para debitar, descontar, compensar o retener de su bolsa virtual, saldo operativo, cuenta de recaudo, cuenta de recarga, fondos disponibles, valores pendientes de dispersión, recaudos futuros o cualquier otro saldo registrado a su favor en la plataforma COBRU, las sumas que se causen o adeuden por concepto de tarifas, comisiones, impuestos, costos operativos, costos de terceros, valores insolutos, facturas vencidas, ajustes, devoluciones, reversiones, contracargos, rechazos, penalidades, cargos bancarios, costos de procesamiento o cualquier obligación económica derivada del uso de los servicios.

La presente autorización aplicará respecto de obligaciones causadas por el uso de la pasarela de pagos, recaudo, billetera electrónica, dispersión de fondos, APIs, marca blanca, integraciones tecnológicas, soporte, mantenimiento, servicios adicionales o cualquier otro servicio contratado, utilizado o instruido por el Usuario, Cliente o Contratante a través de COBRU.

COBRU podrá realizar dichos débitos, descuentos, compensaciones o retenciones cuando existan valores pendientes de pago, operaciones reversadas, transacciones objetadas, contracargos iniciados por pagadores, bancos, franquicias, redes, procesadores, aliados financieros o terceros intervinientes, devoluciones solicitadas, diferencias de conciliación, errores operativos, cargos de terceros, incumplimientos económicos o cualquier suma legítimamente causada a favor de COBRU o de los terceros que intervengan en la prestación del servicio.

El Usuario, Cliente o Contratante reconoce que las reversiones, contracargos, devoluciones, rechazos o ajustes podrán generarse con posterioridad a la operación inicialmente procesada, incluso después de que los recursos hayan sido abonados, reflejados o dispersados. En consecuencia, acepta que COBRU podrá afectar saldos presentes o futuros hasta por el valor correspondiente, sin que ello constituya incumplimiento de los presentes Términos y Condiciones ni del contrato de prestación de servicios aplicable.

En caso de que los saldos disponibles del Usuario, Cliente o Contratante no sean suficientes para cubrir los valores adeudados, COBRU podrá registrar el saldo pendiente como obligación a cargo del Usuario, Cliente o Contratante, suspender total o parcialmente los servicios, limitar nuevas operaciones, abstenerse de ejecutar dispersiones, retener recaudos futuros, exigir el pago inmediato de la suma insoluta o iniciar las acciones de cobro correspondientes.

Cuando sea técnica y operativamente posible, COBRU informará al Usuario, Cliente o Contratante sobre los débitos, descuentos, compensaciones, retenciones o ajustes realizados, indicando el concepto correspondiente. No obstante, la falta de notificación previa no impedirá la aplicación de la medida cuando esta sea necesaria para cubrir obligaciones vencidas, contracargos, reversiones, devoluciones, ajustes de conciliación, costos de terceros o riesgos económicos derivados de operaciones previamente autorizadas o procesadas.

La autorización prevista en esta cláusula se entenderá vigente durante toda la relación contractual o comercial con COBRU y hasta la cancelación total de las obligaciones económicas, operativas, transaccionales o contractuales que se encuentren pendientes a cargo del Usuario, Cliente o Contratante.

Este es un documento controlado, al momento de su impresión no estará sujeto a actualizaciones y predominará la versión del sistema



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO

Código: JURI-PL-002	versión: 01	Fecha de emisión: 26-05-2026	Clasificación: Público
----------------------------	--------------------	-------------------------------------	-------------------------------

24. PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El tratamiento de los datos personales recolectados, almacenados, consultados, usados, circulados, transmitidos, transferidos, actualizados o suprimidos con ocasión del acceso, registro, contratación, integración o uso de los servicios de COBRU S.A.S. se realizará conforme a la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales de COBRU, la cual hace parte integral de los presentes Términos y Condiciones de Servicio.

Al aceptar estos Términos, el Usuario, Cliente, Contratante, comercio, aliado, beneficiario o tercero autorizado declara que ha leído, entendido y aceptado la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales de COBRU, y autoriza, cuando corresponda, el tratamiento de sus datos personales para las finalidades allí descritas, de conformidad con la Constitución Política de Colombia, la Ley 1581 de 2012, la Ley 1266 de 2008, el Decreto 1377 de 2013, el Decreto 1074 de 2015 y demás normas que reglamenten, modifiquen, adicionen o sustituyan la materia.

COBRU podrá tratar datos personales, datos semiprivados, datos privados, datos financieros, comerciales, crediticios, transaccionales, societarios, de contacto, identificación, autenticación, ubicación, información bancaria, información documental y, en los casos permitidos por la ley, datos sensibles, siempre que exista autorización del Titular, una base legal aplicable, una finalidad legítima o una obligación contractual, legal, operativa, regulatoria o de cumplimiento que lo justifique. La Política de Privacidad define el dato personal como cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una persona natural determinada o determinable, y reconoce categorías como dato público, semiprivado, privado y sensible.

El tratamiento de datos personales por parte de COBRU tendrá, entre otras, las siguientes finalidades: realizar procesos de registro, vinculación, onboarding, autenticación y verificación de identidad; ejecutar operaciones de pasarela de pagos, recaudo, billetera electrónica, dispersión, top ups, conciliaciones, reversiones, devoluciones y reportes; gestionar relaciones comerciales y contractuales; atender consultas, peticiones, quejas y reclamos; prestar soporte técnico y operativo; consultar listas restrictivas y bases de datos de cumplimiento; prevenir fraude, lavado de activos, financiación del terrorismo y financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva —LA/FT/FPADM—; cumplir obligaciones legales, regulatorias, tributarias, contables, contractuales y de reporte ante autoridades competentes; y enviar comunicaciones operativas, transaccionales, informativas, comerciales o promocionales cuando exista autorización para ello.

COBRU realizará el tratamiento de datos personales con sujeción a los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad. Para estos efectos, COBRU adoptará medidas técnicas, humanas, jurídicas, administrativas y organizacionales razonables para proteger los datos personales contra pérdida, adulteración, consulta, uso, acceso no autorizado o fraudulento, y exigirá reserva a las personas que intervengan en el tratamiento de la información.

Cuando COBRU actúe como Responsable del Tratamiento, decidirá sobre las bases de datos y finalidades del tratamiento conforme a su Política de Privacidad. Cuando actúe como Encargado del Tratamiento por cuenta de un Cliente o Contratante, tratará los datos personales conforme a las instrucciones válidas impartidas por este, al contrato aplicable, a las finalidades autorizadas y a la normativa vigente. En todo caso, el Cliente o Contratante será responsable de obtener

Este es un documento controlado, al momento de su impresión no estará sujeto a actualizaciones y predominará la versión del sistema



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO

Código: JURI-PL-002	versión: 01	Fecha de emisión: 26-05-2026	Clasificación: Público
----------------------------	--------------------	-------------------------------------	-------------------------------

las autorizaciones previas, expresas e informadas de sus usuarios, clientes, beneficiarios, empleados, proveedores o terceros cuyos datos sean transferidos o transmitidos a COBRU para la prestación de los servicios.

El Cliente o Contratante que recolecte datos personales de sus propios usuarios, clientes, beneficiarios o terceros deberá contar con una política de privacidad y tratamiento de datos personales vigente, pública y adecuada, que contemple la autorización para la transferencia o transmisión de datos a COBRU, así como las finalidades necesarias para la ejecución de pagos, recaudos, dispersiones, billetera electrónica, validaciones, soporte, cumplimiento normativo, atención de reclamaciones y demás servicios contratados. La falta de autorización suficiente o el incumplimiento de la normativa de protección de datos por parte del Cliente o Contratante será de su exclusiva responsabilidad.

Para la ejecución de los servicios, el Usuario, Cliente o Contratante acepta que COBRU podrá transmitir o transferir datos personales a terceros autorizados, dentro o fuera del territorio colombiano, incluyendo entidades financieras, bancos, SEDPE, proveedores tecnológicos, operadores de pago, procesadores, redes transaccionales, aliados comerciales, proveedores de validación de identidad, proveedores de infraestructura, autoridades competentes y demás terceros necesarios para la prestación, soporte, seguridad, conciliación, cumplimiento, auditoría o ejecución de los servicios. Dichas transmisiones o transferencias se realizarán conforme a la Política de Privacidad, las autorizaciones otorgadas, los contratos aplicables y la normativa vigente.

El Usuario, Cliente o Contratante reconoce que, cuando utilice servicios soportados por terceros, como billeteras electrónicas, depósitos electrónicos, entidades financieras, SEDPE, bancos, operadores de pago o proveedores externos, también podrán resultar aplicables las políticas de privacidad, términos, reglamentos, autorizaciones y condiciones de tratamiento de datos personales de dichos terceros. En consecuencia, el Usuario deberá revisar y aceptar dichas políticas cuando sean requeridas para la prestación del servicio correspondiente.

Los Titulares de datos personales podrán ejercer sus derechos de conocer, actualizar, rectificar, suprimir, revocar la autorización, solicitar prueba de la autorización otorgada, ser informados sobre el uso dado a sus datos, presentar consultas, reclamos o quejas ante COBRU y acudir ante la Superintendencia de Industria y Comercio cuando corresponda, conforme a los procedimientos establecidos en la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales de COBRU.

COBRU podrá conservar los datos personales, información transaccional, registros, soportes, autorizaciones, documentos, trazabilidad, logs, evidencias y demás información relacionada con la prestación de los servicios durante el término necesario para cumplir las finalidades autorizadas, ejecutar la relación contractual, atender requerimientos de autoridades, cumplir obligaciones legales, contables, tributarias, regulatorias, de auditoría, prevención de fraude, LA/FT/FPADM, reclamaciones o defensa de derechos. Una vez cumplidas las finalidades y vencidos los términos legales o contractuales aplicables, COBRU procederá conforme a sus políticas de conservación, supresión, anonimización o archivo.

El Usuario, Cliente o Contratante deberá abstenerse de entregar a COBRU datos personales que no esté autorizado a suministrar, datos falsos, incompletos, inexactos, desactualizados o recolectados sin autorización válida. También deberá implementar medidas razonables de seguridad sobre sus propios sistemas, plataformas, bases de datos,

Este es un documento controlado, al momento de su impresión no estará sujeto a actualizaciones y predominará la versión del sistema



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO

Código: JURI-PL-002	versión: 01	Fecha de emisión: 26-05-2026	Clasificación: Público
----------------------------	--------------------	-------------------------------------	-------------------------------

usuarios, credenciales, integraciones y canales de atención, especialmente cuando opere servicios mediante APIs, marca blanca, pasarela de pagos, recaudo o dispersión.

El incumplimiento de las obligaciones relacionadas con privacidad, seguridad de la información, tratamiento de datos personales, autorización de titulares o transferencia de datos a COBRU podrá facultar a COBRU para suspender, limitar o terminar los servicios, sin perjuicio de las acciones legales, contractuales o administrativas que correspondan. En los contratos de marca blanca y prestación de servicios se establece que el contratante debe contar con política de privacidad vigente y responder por la adecuada gestión de los datos de sus clientes o terceros.



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO

Código: JURI-PL-002	versión: 01	Fecha de emisión: 26-05-2026	Clasificación: Público
----------------------------	--------------------	-------------------------------------	-------------------------------

25. CONFIDENCIALIDAD

El Usuario, Cliente, Contratante, comercio, aliado o tercero autorizado se obliga a mantener estricta reserva y confidencialidad sobre toda la información técnica, comercial, financiera, operativa, jurídica, contractual, estratégica, tecnológica, transaccional, administrativa, de seguridad, de cumplimiento, de propiedad intelectual o de cualquier otra naturaleza a la que tenga acceso con ocasión del registro, contratación, integración, uso o prestación de los servicios de COBRU S.A.S.

Para efectos de los presentes Términos y Condiciones, se entenderá como información confidencial toda información revelada, entregada, consultada, transmitida o conocida por cualquier medio, incluyendo, sin limitarse a, contratos, ofertas comerciales, tarifas, anexos, documentación técnica, APIs, credenciales, llaves de acceso, tokens, códigos, software, arquitectura tecnológica, bases de datos, manuales, reportes, información de usuarios, información transaccional, saldos, operaciones, procesos internos, políticas de seguridad, modelos de negocio, proveedores, aliados, integraciones, desarrollos, diseños, metodologías, know-how y cualquier información no pública relacionada con COBRU, sus clientes, aliados, proveedores o usuarios.

El Usuario, Cliente o Contratante no podrá divulgar, publicar, reproducir, copiar, transferir, ceder, comercializar, compartir, explotar, modificar, usar indebidamente o permitir el acceso de terceros no autorizados a la información confidencial de COBRU, salvo autorización expresa, previa y escrita de COBRU, orden de autoridad competente o exigencia legal aplicable.

La información confidencial solo podrá ser utilizada para los fines estrictamente necesarios relacionados con la prestación, integración, operación o ejecución de los servicios contratados con COBRU. En ningún caso podrá ser utilizada para fines propios, comerciales, competitivos, ilícitos, no autorizados o contrarios a los presentes Términos y Condiciones, al contrato de prestación de servicios, a la oferta comercial o a las políticas internas de COBRU.

El Usuario, Cliente o Contratante deberá adoptar medidas razonables de seguridad, técnicas, administrativas, jurídicas y organizacionales para proteger la información confidencial de COBRU y evitar su pérdida, filtración, acceso no autorizado, uso indebido, alteración, divulgación o destrucción. Esta obligación se extiende a sus representantes legales, administradores, empleados, contratistas, desarrolladores, proveedores, aliados, asesores y terceros que tengan acceso a la información por cuenta o autorización del Usuario, Cliente o Contratante.

En caso de pérdida, filtración, acceso no autorizado, uso indebido, divulgación o sospecha de compromiso de información confidencial, el Usuario, Cliente o Contratante deberá informar de manera inmediata a COBRU y cooperar en la investigación, contención, mitigación y corrección del incidente, sin perjuicio de las responsabilidades legales, contractuales o económicas que puedan derivarse.

No se considerará información confidencial aquella que sea de dominio público sin incumplimiento de estos Términos, que haya sido conocida legítimamente por el receptor antes de su divulgación, que sea recibida válidamente de un tercero autorizado, o que deba ser revelada por mandato legal o requerimiento de autoridad competente. En este último caso, cuando sea legalmente posible, el Usuario, Cliente o Contratante deberá informar previamente a COBRU sobre

Este es un documento controlado, al momento de su impresión no estará sujeto a actualizaciones y predominará la versión del sistema



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO

Código: JURI-PL-002	versión: 01	Fecha de emisión: 26-05-2026	Clasificación: Público
----------------------------	--------------------	-------------------------------------	-------------------------------

dicho requerimiento.

Las obligaciones de confidencialidad previstas en esta cláusula permanecerán vigentes durante toda la relación comercial, contractual u operativa con COBRU y continuarán vigentes después de su terminación, por el término máximo permitido por la ley o mientras la información conserve el carácter de confidencial.

El incumplimiento de las obligaciones de confidencialidad facultará a COBRU para suspender, bloquear, restringir o terminar los servicios, sin perjuicio de reclamar los daños, perjuicios, sanciones, costos, gastos, pérdidas, investigaciones o afectaciones reputacionales que se deriven de dicha conducta.



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO

Código: JURI-PL-002	versión: 01	Fecha de emisión: 26-05-2026	Clasificación: Público
----------------------------	--------------------	-------------------------------------	-------------------------------

26. PROPIEDAD INTELECTUAL, SOFTWARE Y MARCA BLANCA

Todos los derechos de propiedad intelectual, industrial, patrimonial, moral, comercial y tecnológica relacionados con la plataforma de COBRU S.A.S., sus aplicaciones, software, APIs, bases de datos, códigos fuente, códigos objeto, arquitectura tecnológica, interfaces, diseños, desarrollos, módulos, paneles administrativos, documentación técnica, manuales, integraciones, marcas, signos distintivos, nombres comerciales, logos, contenidos, metodologías, know-how, procesos, funcionalidades y demás componentes asociados a sus servicios son de titularidad exclusiva de COBRU o de los terceros que hayan autorizado su uso.

El acceso, registro, integración, contratación o uso de los servicios de COBRU no implica, bajo ninguna circunstancia, cesión, venta, transferencia, licencia ilimitada, autorización de explotación, entrega de código fuente, adquisición de derechos patrimoniales ni ningún otro derecho de propiedad intelectual a favor del Usuario, Cliente, Contratante, comercio, aliado o tercero autorizado, distinto al uso limitado, temporal, revocable, no exclusivo, no transferible y no sublicenciable que COBRU autorice expresamente para la prestación del servicio contratado.

El Usuario, Cliente o Contratante se obliga a no copiar, reproducir, modificar, adaptar, traducir, alterar, descompilar, desensamblar, realizar ingeniería inversa, sublicenciar, vender, arrendar, transferir, ceder, explotar comercialmente, distribuir, publicar, divulgar, permitir el acceso no autorizado o crear obras derivadas del software, APIs, aplicaciones, documentación, módulos, diseños, bases de datos, marcas, signos distintivos o cualquier componente tecnológico de COBRU, salvo autorización expresa, previa y escrita de la compañía.

Cuando COBRU otorgue acceso a software, aplicaciones, APIs, paneles administrativos, documentación técnica, ambientes de prueba, credenciales, integraciones o cualquier herramienta tecnológica, dicho acceso tendrá como único fin permitir el uso operativo de los servicios contratados, conforme a estos Términos y Condiciones, el contrato de prestación de servicios, la oferta comercial, los anexos técnicos y las instrucciones impartidas por COBRU.

En los servicios de marca blanca, COBRU podrá diseñar, desarrollar, configurar, integrar, licenciar o poner a disposición del Cliente o Contratante soluciones tecnológicas para que este las utilice o comercialice bajo sus propios signos distintivos, marcas, logos, colores, imagen corporativa o nombre comercial. No obstante, dicha modalidad no implica transferencia de propiedad intelectual, entrega del código fuente, cesión de derechos sobre la tecnología, ni autorización para explotar el software por fuera del alcance expresamente contratado.

El producto o servicio de marca blanca se comercializa estrictamente bajo demanda, previa aceptación de la oferta comercial correspondiente y mediante la suscripción o aceptación del respectivo contrato de prestación de servicios, anexos, condiciones particulares, alcance técnico, tarifas, cronograma de implementación y demás documentos aplicables definidos por COBRU. Ningún Cliente, Contratante o tercero podrá exigir la prestación, activación, continuidad, ampliación o modificación de un producto de marca blanca si este no ha sido expresamente contratado y aceptado por COBRU.

El Cliente o Contratante que opere una solución de marca blanca será responsable por el uso de sus propios signos distintivos, marcas, logos, contenidos, textos legales, imágenes, políticas, condiciones comerciales, productos, servicios,

Este es un documento controlado, al momento de su impresión no estará sujeto a actualizaciones y predominará la versión del sistema



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO

Código: JURI-PL-002	versión: 01	Fecha de emisión: 26-05-2026	Clasificación: Público
----------------------------	--------------------	-------------------------------------	-------------------------------

publicidad y relación con sus usuarios finales. En consecuencia, deberá garantizar que cuenta con los derechos, licencias, autorizaciones y permisos necesarios para el uso de dichos elementos, manteniendo indemne a COBRU frente a cualquier reclamación de terceros por infracción de derechos de propiedad intelectual, industrial, imagen, marcas, derechos de autor o competencia desleal.

COBRU podrá utilizar, integrar o mostrar dentro de sus plataformas, aplicaciones, sitios web, paneles, APIs, comunicaciones o materiales operativos los signos distintivos, marcas, logos o elementos gráficos del Cliente o Contratante únicamente en la medida necesaria para la prestación, configuración, publicación, soporte, integración u operación del servicio contratado, sin que ello implique adquisición de derechos sobre dichos signos distintivos.

El Usuario, Cliente o Contratante no podrá utilizar el nombre, marca, logo, signos distintivos, imagen corporativa, referencias comerciales, documentación, certificaciones, sellos, contenidos o materiales de COBRU para fines publicitarios, promocionales, comerciales o reputacionales sin autorización previa, expresa y escrita de COBRU, salvo que dicho uso haya sido expresamente permitido en el contrato, oferta comercial o comunicación oficial.

Las mejoras, actualizaciones, correcciones, desarrollos, parametrizaciones, adaptaciones, integraciones, módulos, funcionalidades, configuraciones, ajustes o nuevas versiones que COBRU realice sobre su software, plataforma, APIs o servicios, incluso cuando se originen en solicitudes, comentarios, necesidades operativas o requerimientos del Cliente o Contratante, serán de titularidad exclusiva de COBRU, salvo pacto expreso y escrito en contrario.

El Usuario, Cliente o Contratante reconoce que cualquier comentario, sugerencia, recomendación, idea, mejora, solicitud funcional, retroalimentación o propuesta relacionada con los servicios de COBRU podrá ser evaluada, desarrollada, incorporada o utilizada por COBRU sin que ello genere a favor del Usuario, Cliente o Contratante derecho de propiedad, compensación, regalía, participación económica o autorización especial, salvo acuerdo escrito en contrario.

COBRU podrá suspender, limitar, bloquear o terminar el acceso al software, APIs, marca blanca o cualquier componente tecnológico cuando identifique uso no autorizado, infracción de propiedad intelectual, incumplimiento contractual, copia indebida, ingeniería inversa, divulgación no autorizada, afectación a la seguridad, uso por terceros no autorizados o cualquier conducta que comprometa los derechos, activos tecnológicos, reputación, operación o intereses legítimos de COBRU.

Las obligaciones previstas en esta cláusula permanecerán vigentes durante toda la relación comercial, contractual u operativa con COBRU y continuarán vigentes después de su terminación, en la medida necesaria para proteger los derechos de propiedad intelectual, industrial, confidencialidad, secretos empresariales, know-how, software, marcas, documentación y demás activos intangibles de COBRU.



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO

Código: JURI-PL-002	versión: 01	Fecha de emisión: 26-05-2026	Clasificación: Público
----------------------------	--------------------	-------------------------------------	-------------------------------

27. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

COBRU S.A.S. prestará sus servicios como proveedor tecnológico, operativo e integrador de soluciones transaccionales, dentro del alcance expresamente definido en los presentes Términos y Condiciones, en el contrato de prestación de servicios, en la oferta comercial, en los anexos aplicables y en las funcionalidades efectivamente habilitadas para el Usuario, Cliente o Contratante.

COBRU no será responsable por daños, perjuicios, pérdidas, sanciones, reclamaciones, lucro cesante, daño emergente, pérdida de ingresos, pérdida de oportunidades comerciales, afectaciones reputacionales, interrupciones operativas, errores transaccionales o cualquier otra consecuencia derivada de hechos, actos u omisiones imputables al Usuario, Cliente, Contratante, sus empleados, administradores, representantes, usuarios autorizados, beneficiarios, usuarios finales, proveedores, aliados o terceros vinculados a su operación.

COBRU no será responsable por la relación comercial, contractual, tributaria, laboral, societaria, de consumo o legal existente entre el Usuario, Cliente o Contratante y sus propios usuarios finales, compradores, pagadores, beneficiarios, clientes, proveedores, empleados o terceros. En consecuencia, el Usuario, Cliente o Contratante será el único responsable por los productos, servicios, precios, garantías, entregas, devoluciones, reembolsos, facturación, publicidad, atención al consumidor, PQRS, obligaciones tributarias y cumplimiento normativo de su propia actividad económica.

COBRU no garantiza que todos los servicios, medios de pago, canales de recaudo, canales de dispersión, billetera electrónica, bancos, SEDPE, proveedores tecnológicos, corresponsales, redes transaccionales, APIs, integraciones o funcionalidades estarán disponibles de manera permanente, continua, ininterrumpida o libre de errores, especialmente cuando su operación dependa de terceros, entidades financieras, proveedores externos, autoridades, redes, sistemas bancarios, infraestructura de telecomunicaciones, servicios en la nube o factores ajenos al control directo de COBRU.

COBRU no será responsable por demoras, rechazos, bloqueos, suspensiones, indisponibilidades, cierres de cuentas, fallas técnicas, errores de procesamiento, interrupciones, reversos, devoluciones, contracargos, pérdida de conectividad, caídas de sistemas, decisiones comerciales, regulatorias, operativas o de riesgo adoptadas por bancos, SEDPE, operadores de pago, adquirentes, procesadores, redes, corresponsales, proveedores tecnológicos, aliados financieros, autoridades competentes o terceros que intervengan en la prestación de los servicios.

COBRU no será responsable por errores, rechazos, pérdidas, demoras, aplicaciones incorrectas, transferencias fallidas, dispersiones equivocadas, pagos no aplicados, conciliaciones pendientes o imposibilidad de procesamiento cuando estos se deriven de información incompleta, errónea, falsa, ambigua, desactualizada o insuficiente suministrada por el Usuario, Cliente, Contratante o tercero autorizado, incluyendo datos de beneficiarios, cuentas, identificaciones, montos, referencias, conceptos, instrucciones de pago, instrucciones de recaudo o instrucciones de dispersión.

COBRU tampoco será responsable por accesos no autorizados, uso indebido de cuentas, operaciones realizadas con credenciales válidas, pérdida de contraseñas, uso indebido de llaves API, tokens, certificados, dispositivos, usuarios administradores o mecanismos de autenticación, cuando dichos eventos sean atribuibles al Usuario, Cliente,

Este es un documento controlado, al momento de su impresión no estará sujeto a actualizaciones y predominará la versión del sistema



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO

Código: JURI-PL-002	versión: 01	Fecha de emisión: 26-05-2026	Clasificación: Público
----------------------------	--------------------	-------------------------------------	-------------------------------

Contratante, sus empleados, representantes, administradores, desarrolladores, proveedores o terceros autorizados.

El Usuario, Cliente o Contratante reconoce que los saldos, reportes, estados, movimientos, confirmaciones, conciliaciones y registros visibles en la plataforma podrán estar sujetos a verificación, ajustes, reversos, devoluciones, contracargos, retenciones operativas, conciliaciones bancarias, validaciones de terceros, comisiones, impuestos, costos, errores operativos o controles de cumplimiento. Por tanto, COBRU no responderá por diferencias temporales o ajustes razonables derivados de procesos de conciliación, confirmación o validación de operaciones.

COBRU no será responsable por la suspensión, bloqueo, congelamiento, restricción, rechazo, terminación o no procesamiento de operaciones, cuentas, servicios o funcionalidades cuando dichas medidas obedezcan a causas objetivas relacionadas con seguridad, cumplimiento normativo, prevención de fraude, prevención de LA/FT/FPADM, requerimientos de autoridades, decisiones de terceros intervinientes, indisponibilidad de canales, incumplimiento del Usuario, riesgo reputacional, insuficiencia de fondos o uso contrario a los presentes Términos y Condiciones.

En ningún caso COBRU será responsable por eventos de fuerza mayor, caso fortuito, hechos de terceros, fallas de internet, fallas eléctricas, ataques informáticos, indisponibilidad de proveedores, restricciones regulatorias, decisiones de autoridades, fallas bancarias, fallas de redes transaccionales, mantenimiento urgente, bloqueos de cuentas, terminación de convenios, eventos de ciberseguridad no imputables directamente a COBRU o cualquier circunstancia externa que impida, limite o afecte la prestación normal de los servicios.

La responsabilidad de COBRU, cuando llegue a demostrarse judicial o contractualmente una falla directamente imputable a la compañía, estará limitada al valor efectivamente pagado por el Usuario, Cliente o Contratante a COBRU por el servicio específico que dio origen a la reclamación durante el período en que ocurrió el hecho generador, sin incluir valores procesados por cuenta de terceros, saldos de usuarios, recursos recaudados, recursos dispersados, impuestos, costos bancarios, costos de terceros, comisiones de aliados o valores ajenos a la remuneración directa de COBRU.

Nada de lo previsto en esta cláusula limitará la responsabilidad de COBRU en aquellos casos en que la ley colombiana no permita excluirla o limitarla. No obstante, cualquier reclamación contra COBRU deberá estar debidamente soportada, guardar relación directa con una obligación expresamente asumida por COBRU y ser presentada dentro de los términos legales o contractuales aplicables.

El Usuario, Cliente o Contratante se obliga a mantener indemne a COBRU, sus administradores, empleados, contratistas, proveedores y aliados frente a cualquier reclamación, investigación, sanción, pérdida, perjuicio, multa, costo, gasto, demanda o afectación derivada del uso indebido de los servicios, incumplimiento de estos Términos, incumplimiento contractual, violación de la ley, infracción de derechos de terceros, origen ilícito de recursos, falta de autorización sobre recursos de terceros, incumplimiento en protección de datos personales, fraude, contracargos, reversiones, reclamaciones de usuarios finales o cualquier hecho imputable al Usuario, Cliente o Contratante.

Este es un documento controlado, al momento de su impresión no estará sujeto a actualizaciones y predominará la versión del sistema



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO

Código: JURI-PL-002	versión: 01	Fecha de emisión: 26-05-2026	Clasificación: Público
----------------------------	--------------------	-------------------------------------	-------------------------------

28. DISPONIBILIDAD, SOPORTE Y MANTENIMIENTO

COBRU S.A.S. procurará mantener disponibles sus plataformas, aplicaciones, APIs, paneles administrativos, servicios de pasarela de pagos, recaudo, billetera electrónica, dispersión de fondos, marca blanca y demás funcionalidades habilitadas, de acuerdo con las condiciones técnicas, operativas, comerciales y contractuales aplicables a cada servicio.

Para los servicios de marca blanca, APIs, recaudo y dispersión prestados a través de COBRU Panel, productos empresariales, integraciones corporativas o canales B2B, los acuerdos de nivel de servicio, tiempos de disponibilidad, tiempos de respuesta, tiempos de solución, horarios de soporte, niveles de criticidad, ventanas de mantenimiento, canales de atención y demás condiciones operativas serán exclusivamente los establecidos en el respectivo contrato de prestación de servicios, oferta comercial, anexo técnico, anexo operativo o documento particular aceptado por el Cliente o Contratante.

En ausencia de un acuerdo de nivel de servicio expresamente pactado por escrito, COBRU no garantizará un porcentaje específico de disponibilidad, tiempo máximo de respuesta o tiempo máximo de solución para servicios empresariales, integraciones, APIs, canales B2B, marca blanca, recaudo o dispersión, sin perjuicio de que realizará esfuerzos razonables para atender los incidentes reportados conforme a su capacidad operativa, prioridad del caso, disponibilidad técnica y dependencia de terceros intervinientes.

Respecto de la billetera electrónica y la COBRU App, COBRU realizará esfuerzos razonables para mantener su disponibilidad y correcto funcionamiento, salvo interrupciones derivadas de mantenimientos programados o no programados, actualizaciones, mejoras, ajustes de seguridad, fallas técnicas, indisponibilidad de terceros, fallas de conectividad, fuerza mayor, caso fortuito, decisiones de entidades financieras, SEDPE, bancos, proveedores tecnológicos, autoridades competentes o cualquier circunstancia ajena al control directo de COBRU.

El soporte general de la billetera electrónica y de la COBRU App podrá comprender la atención de consultas, incidentes técnicos, errores de acceso, fallas de visualización, problemas de autenticación, consultas sobre operaciones, reportes de transacciones, orientación sobre uso de funcionalidades, solicitudes relacionadas con saldos, recaudos, pagos, transferencias, dispersiones o demás servicios habilitados en la aplicación, de acuerdo con los canales oficiales definidos por COBRU.

COBRU podrá establecer horarios de atención, canales de soporte, tiempos estimados de respuesta, procedimientos de escalamiento, prioridades de atención y requisitos mínimos de información para gestionar los incidentes reportados. El Usuario, Cliente o Contratante deberá suministrar información clara, completa y verificable sobre el incidente, incluyendo identificación, fecha, hora, referencia de operación, capturas, soportes, descripción del error y cualquier otro dato necesario para su análisis.

COBRU podrá realizar mantenimientos preventivos, correctivos, evolutivos, de seguridad, actualización tecnológica, cambios de versión, ajustes funcionales, migraciones, mejoras de infraestructura o modificaciones operativas sobre sus plataformas, aplicaciones, APIs, paneles, servicios de billetera, pasarela, recaudo, dispersión o marca blanca. Cuando sea técnica y operativamente posible, COBRU informará con anticipación los mantenimientos programados que puedan

Este es un documento controlado, al momento de su impresión no estará sujeto a actualizaciones y predominará la versión del sistema



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO

Código: JURI-PL-002	versión: 01	Fecha de emisión: 26-05-2026	Clasificación: Público
----------------------------	--------------------	-------------------------------------	-------------------------------

afectar de manera relevante la disponibilidad del servicio.

No obstante, COBRU podrá realizar mantenimientos, suspensiones, bloqueos, actualizaciones o intervenciones sin previo aviso cuando la urgencia, seguridad de la operación, estabilidad tecnológica, prevención de fraude, cumplimiento normativo, protección de datos, continuidad del servicio, requerimiento de autoridad o decisión de un tercero interviniente así lo requiera, sin que ello constituya incumplimiento de los presentes Términos y Condiciones ni del contrato aplicable.

La disponibilidad de los servicios de COBRU podrá depender de terceros, tales como SEDPE, bancos, entidades financieras, operadores de pago, redes transaccionales, procesadores, adquirentes, corresponsales, proveedores de infraestructura, proveedores de internet, servicios en la nube, aliados tecnológicos o proveedores externos. En consecuencia, COBRU no será responsable por indisponibilidades, demoras, rechazos, errores, bloqueos, interrupciones, fallas o limitaciones atribuibles a dichos terceros, salvo que exista culpa comprobada directamente imputable a COBRU.

El Usuario, Cliente o Contratante reconoce que ningún sistema tecnológico puede garantizar disponibilidad absoluta, continua, permanente o libre de errores. Por tanto, COBRU no será responsable por interrupciones temporales del servicio cuando estas obedezcan a causas objetivas, razonables y relacionadas con mantenimiento, seguridad, actualización, fallas técnicas, indisponibilidad de terceros, fuerza mayor, caso fortuito, gestión de riesgos o cumplimiento normativo.

La atención de soporte no implicará la obligación de COBRU de resolver incidentes derivados de errores, fallas, configuraciones, desarrollos, sistemas, equipos, redes, credenciales, usuarios, integraciones, proveedores o infraestructura propia del Usuario, Cliente o Contratante, ni de realizar desarrollos, personalizaciones, integraciones adicionales, capacitaciones, recuperaciones especiales o ajustes no contratados, salvo acuerdo expreso en la oferta comercial, contrato o anexo correspondiente.

COBRU podrá suspender temporalmente el soporte o limitar la atención de requerimientos cuando el Usuario, Cliente o Contratante incumpla sus obligaciones de pago, no suministre información suficiente, haga uso indebido de los canales de atención, reporte incidentes falsos o reiterativos sin soporte, incumpla las instrucciones técnicas o mantenga servicios suspendidos, bloqueados o terminados por causas atribuibles a este.



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO

Código: JURI-PL-002	versión: 01	Fecha de emisión: 26-05-2026	Clasificación: Público
----------------------------	--------------------	-------------------------------------	-------------------------------

29. MODIFICACIONES DE LOS TÉRMINOS

COBRU S.A.S. podrá modificar, actualizar, complementar, sustituir o ajustar los presentes Términos y Condiciones de Servicio en cualquier momento, cuando lo considere necesario por razones legales, regulatorias, comerciales, operativas, tecnológicas, de seguridad, cumplimiento, prevención de fraude, gestión de riesgos, cambios en los servicios, actualización de funcionalidades, modificación de proveedores, aliados financieros, SEDPE, bancos, operadores de pago, redes transaccionales o cualquier otra circunstancia relacionada con la prestación de los servicios.

Las modificaciones podrán comprender, entre otros aspectos, cambios en las condiciones de acceso, registro, uso de la plataforma, pasarela de pagos, recaudo, billetera electrónica, dispersión de fondos, APIs, marca blanca, tarifas, comisiones, límites transaccionales, canales habilitados, medios de pago, topes, horarios operativos, procesos de verificación, políticas de seguridad, tratamiento de datos personales, reglas de cumplimiento, suspensión de servicios, soporte, mantenimiento y demás condiciones aplicables.

Cuando sea legal, técnica y operativamente posible, COBRU informará las modificaciones relevantes a través de sus canales oficiales, incluyendo la aplicación, sitio web, panel de administración, correo electrónico, comunicaciones internas, contratos, anexos, notificaciones en plataforma o cualquier otro medio habilitado. Sin perjuicio de lo anterior, COBRU podrá realizar modificaciones inmediatas y sin previo aviso cuando estas obedezcan a exigencias legales, requerimientos de autoridades, decisiones de terceros intervinientes, razones de seguridad, prevención de fraude, cumplimiento normativo, continuidad del servicio, gestión de riesgos o protección de la operación.

La versión vigente de los Términos y Condiciones será la publicada o puesta a disposición por COBRU en sus canales oficiales. El Usuario, Cliente o Contratante tendrá la responsabilidad de consultar periódicamente dichos Términos para conocer las condiciones aplicables al uso de los servicios.

El acceso, navegación, registro, integración, contratación, uso continuo de los servicios o ejecución de operaciones con posterioridad a la publicación, comunicación o puesta a disposición de una modificación constituirá aceptación expresa e informada de la versión vigente de los Términos y Condiciones. Si el Usuario, Cliente o Contratante no está de acuerdo con las modificaciones realizadas, deberá abstenerse de continuar utilizando los servicios y podrá solicitar la terminación de su relación con COBRU, sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones pendientes a su cargo.

Las modificaciones a los presentes Términos no afectarán las operaciones ya ejecutadas ni liberarán al Usuario, Cliente o Contratante de obligaciones causadas con anterioridad, incluyendo tarifas, comisiones, impuestos, contracargos, reversiones, devoluciones, saldos insolutos, obligaciones de confidencialidad, protección de datos, cumplimiento normativo o cualquier otra obligación pendiente.

En caso de existir un contrato de prestación de servicios, oferta comercial, anexo técnico, anexo tarifario o documento particular suscrito entre COBRU y el Cliente o Contratante, las modificaciones de los presentes Términos se aplicarán en lo que no contradigan expresamente lo pactado en dichos documentos. Cuando exista contradicción entre estos Términos y un contrato específico debidamente suscrito, prevalecerá lo acordado en el contrato respecto de las condiciones particulares del servicio contratado, salvo que la modificación de los Términos obedezca a obligaciones

Este es un documento controlado, al momento de su impresión no estará sujeto a actualizaciones y predominará la versión del sistema



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO

Código: JURI-PL-002	versión: 01	Fecha de emisión: 26-05-2026	Clasificación: Público
----------------------------	--------------------	-------------------------------------	-------------------------------

legales, regulatorias, de seguridad, cumplimiento, prevención de riesgos o instrucciones de autoridad competente.



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO

Código: JURI-PL-002	versión: 01	Fecha de emisión: 26-05-2026	Clasificación: Público
----------------------------	--------------------	-------------------------------------	-------------------------------

30. LEGISLACIÓN APLICABLE Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Los presentes Términos y Condiciones de Servicio se regirán e interpretarán de conformidad con las leyes de la República de Colombia, especialmente las normas civiles, comerciales, financieras, tributarias, de protección al consumidor, protección de datos personales, comercio electrónico, prevención de LA/FT/FPADM y demás disposiciones que resulten aplicables según la naturaleza del servicio utilizado o contratado.

El Usuario, Cliente, Contratante, comercio, aliado, beneficiario o tercero autorizado acepta que cualquier diferencia, reclamación, controversia, discusión o conflicto relacionado con el acceso, uso, contratación, ejecución, interpretación, cumplimiento, incumplimiento, suspensión, terminación o liquidación de los servicios de COBRU deberá ser gestionado inicialmente a través de los canales de atención, soporte, peticiones, quejas o reclamos dispuestos oficialmente por COBRU.

Las partes procurarán resolver cualquier controversia de manera directa, amigable y de buena fe, dentro de un término razonable contado a partir de la recepción de la reclamación o solicitud correspondiente. Para tal efecto, el Usuario, Cliente o Contratante deberá suministrar a COBRU la información, soportes, referencias de transacción, documentos, comunicaciones y demás elementos necesarios para analizar adecuadamente el caso.

Cuando la controversia esté relacionada con operaciones en las que intervengan terceros, tales como bancos, SEDPE, operadores de pago, adquirentes, procesadores, redes transaccionales, corresponsales, proveedores tecnológicos, aliados financieros o autoridades competentes, la solución del caso podrá depender de los tiempos, procedimientos, validaciones, respuestas, reglas operativas o decisiones de dichos terceros, sin que ello constituya incumplimiento por parte de COBRU.

Si la controversia no puede resolverse directamente entre las partes, esta será sometida a los jueces competentes de la República de Colombia, de acuerdo con las reglas de competencia previstas en la legislación colombiana, salvo que en el contrato de prestación de servicios, oferta comercial, anexo o documento particular suscrito entre COBRU y el Cliente o Contratante se haya pactado un mecanismo especial de solución de controversias, como conciliación, amigable composición, arbitraje o jurisdicción determinada.

En los contratos de prestación de servicios, productos empresariales, marca blanca, APIs, recaudo, dispersión, canales B2B o servicios contratados mediante oferta comercial, prevalecerá el mecanismo de solución de controversias expresamente pactado en el respectivo contrato o documento particular. En ausencia de pacto especial, se aplicarán las reglas generales previstas en estos Términos y en la legislación colombiana.

La presentación de una reclamación, queja, disputa, controversia o solicitud de revisión no suspenderá por sí misma la obligación del Usuario, Cliente o Contratante de pagar tarifas, comisiones, impuestos, cargos, contracargos, reversiones, saldos insolutos, costos de terceros o cualquier otra obligación económica causada, salvo que exista orden de autoridad competente, acuerdo escrito entre las partes o decisión expresa de COBRU.

Nada de lo previsto en esta cláusula limitará los derechos que correspondan al Usuario como consumidor, consumidor

Este es un documento controlado, al momento de su impresión no estará sujeto a actualizaciones y predominará la versión del sistema



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO

Código: JURI-PL-002	versión: 01	Fecha de emisión: 26-05-2026	Clasificación: Público
----------------------------	--------------------	-------------------------------------	-------------------------------

financiero o titular de datos personales, cuando dichas calidades resulten aplicables conforme a la legislación colombiana.



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO

Código: JURI-PL-002	versión: 01	Fecha de emisión: 26-05-2026	Clasificación: Público
----------------------------	--------------------	-------------------------------------	-------------------------------

31. CONTACTO Y NOTIFICACIONES

Para efectos de los presentes Términos y Condiciones, COBRU S.A.S. podrá comunicarse con el Usuario, Cliente, Contratante, comercio, aliado, beneficiario o tercero autorizado a través de los canales físicos, electrónicos, digitales, telefónicos, contractuales u operativos que hayan sido suministrados durante el registro, vinculación, contratación, actualización de información o uso de los servicios.

Las notificaciones, comunicaciones, requerimientos, alertas, respuestas, actualizaciones, avisos operativos, mensajes transaccionales, cambios de condiciones, solicitudes de información, reportes de seguridad, comunicaciones de soporte, facturación, cobros, suspensión de servicios o cualquier otra información relacionada con los servicios de COBRU podrán ser enviados mediante correo electrónico, mensaje de texto, llamada telefónica, WhatsApp, notificaciones push, mensajes dentro de la aplicación, panel de administración, sitio web, APIs, comunicaciones contractuales o cualquier otro canal habilitado por COBRU.

El Usuario, Cliente o Contratante será responsable de mantener actualizada, completa y veraz su información de contacto, incluyendo correo electrónico, número telefónico, dirección física, datos del representante legal, usuarios administradores, contactos técnicos, contactos financieros, contactos operativos y contactos autorizados para recibir comunicaciones. COBRU no será responsable por la falta de recepción de comunicaciones cuando esta se derive de información incompleta, errónea, desactualizada, bloqueos de correo, fallas del operador, configuración del dispositivo, falta de acceso al canal informado o cualquier causa imputable al Usuario, Cliente o Contratante.

Las comunicaciones enviadas por COBRU a los canales registrados o suministrados por el Usuario, Cliente o Contratante se entenderán válidamente realizadas y recibidas, salvo prueba en contrario, desde el momento de su envío, publicación, puesta a disposición en la plataforma o entrega al canal correspondiente, según la naturaleza de la comunicación.

El Usuario, Cliente o Contratante podrá presentar solicitudes, consultas, peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de soporte, reportes de incidentes, actualizaciones de información o requerimientos relacionados con los servicios a través de los canales oficiales dispuestos por COBRU en su sitio web, aplicación, panel de administración, contratos, políticas o comunicaciones autorizadas.

Para asuntos relacionados con privacidad, tratamiento de datos personales, ejercicio de derechos de titulares, consultas o reclamos sobre datos personales, el Usuario o Titular deberá acudir a los canales establecidos en la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales de COBRU, cumpliendo los requisitos allí previstos para la adecuada atención de su solicitud.

COBRU podrá modificar, sustituir, actualizar o eliminar sus canales de atención, soporte o notificación cuando existan razones operativas, tecnológicas, comerciales, de seguridad, cumplimiento o mejora del servicio. La información vigente de contacto será la publicada o comunicada por COBRU a través de sus canales oficiales.

Para efectos de contacto general, se podrán usar los siguientes datos, sin perjuicio de los canales específicos que COBRU habilite o modifique:

Este es un documento controlado, al momento de su impresión no estará sujeto a actualizaciones y predominará la versión del sistema



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO

Código: JURI-PL-002	versión: 01	Fecha de emisión: 26-05-2026	Clasificación: Público
----------------------------	--------------------	-------------------------------------	-------------------------------

Razón social: COBRU S.A.S.

Domicilio: Barranquilla, Atlántico, Colombia.

Sitio web: www.cobru.co

Correo electrónico de atención: ayuda@cobru.co

Correo electrónico para notificaciones judiciales o contractuales: hola@cobru.co

Canales de soporte: los publicados en la aplicación, panel de administración, sitio web o documentos contractuales vigentes.

El Usuario, Cliente o Contratante reconoce que las comunicaciones operativas, transaccionales, de seguridad, cumplimiento, facturación, soporte, suspensión, modificación de servicios o prevención de riesgos son necesarias para la adecuada prestación de los servicios, por lo que podrán ser enviadas aun cuando el Usuario no haya autorizado comunicaciones comerciales o promocionales.



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO

Código: JURI-PL-002	versión: 01	Fecha de emisión: 26-05-2026	Clasificación: Público
----------------------------	--------------------	-------------------------------------	-------------------------------

32. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO	NUMERAL	RESPONSABLE
01	26/05/2026	CREACION DOCUMENTO	TODOS	ASESOR LEGAL

ELABORÓ: Hugo Méndez Colina FECHA: 26/05/2026 CARGO: Asesor legal	REVISÓ: Giovanna De la hoz FECHA: 26/05/2026 CARGO: Coordinador SIG	APROBÓ: Juan Sánchez FECHA: 26/05/2026 CARGO: Gerente General VERSIÓN: 1
---	---	---