

TÉRMINOS Y CONDICIONES – PLATAFORMA TENDERETE

Los presentes Términos y Condiciones regulan el uso de la plataforma Tenderete y los servicios asociados al proceso de solicitud, gestión y formalización de créditos ofrecidos por terceros aliados.

1. Definiciones

- Tenderete: Plataforma tecnológica que actúa como intermediario operativo y documental.
- Aliado: Persona natural o jurídica que se asocia a TENDERETE con el fin de establecer una relación comercial, cuyo objeto consiste en que los usuarios puedan realizar su solicitud de crédito para adquirir productos, bienes y/o servicios por parte del cliente
- Cliente: Persona natural que, como destinatario final, utiliza la Plataforma Tenderete para adquirir los productos y/o servicios, ofrecidos y comercializados por los Aliados de Tenderete a través de una solicitud de crédito
- Crédito: Significa los intangibles con los que cuenta el cliente y con los cuales puede adquirir los productos y/o servicios del Aliado
- Entidad financiadora no bancarizada: Responsable del crédito y de la garantía legal del producto.
- Firma digital: Mecanismo de aceptación contractual con validez jurídica para asegurar la formalización y legalidad de este.
- Aval o garantía: Respaldo del cumplimiento de la obligación crediticia.
- Titular: Persona natural cuyos Datos Personales son objeto de Tratamiento.
- Tratamiento: Es cualquier operación o conjunto de operaciones sobre Datos Personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- T&C: Términos y Condiciones.

2. OBJETO

Tenderete facilita un proceso digital para la formalización, validación de identidad y estructuración contractual de créditos ofrecidos por terceros financiadores no bancarizados, sin otorgar directamente financiación, sin asumir el riesgo crediticio y sin vender productos o servicios finales.

Los presentes Términos y Condiciones constituyen un acuerdo para el uso de los servicios tecnológicos ofrecidos a través de la aplicación “TENDERETE”, administrada por GNP – Grupo Nacional de Proyectos S.A.S., que permiten:

- La ejecución de firma electrónica o firma digital
- La validación de identidad del solicitante
- La gestión de servicios complementarios de respaldo al crédito (aval o garantía)

Todo lo anterior con el fin de facilitar el onboarding del cliente y habilitar el inicio del proceso de solicitud de crédito ante una entidad financiadora no bancarizada, para la adquisición de bienes, productos y/o servicios ofrecidos por la red de aliados comerciales vinculados a Tenderete.

El servicio de aval o garantía corresponde a un mecanismo de respaldo del crédito, prestado por entidades especializadas e independientes, cuyo propósito es mitigar el riesgo de incumplimiento del crédito otorgado por el financiador. Este servicio:

- No constituye financiación directa por parte de Tenderete ni de GNP.
- No reemplaza ni modifica las condiciones del crédito definidas por la entidad financiadora.
- Es aceptado expresamente por el cliente durante el proceso de formalización del crédito, como parte del esquema de aprobación y viabilización del mismo.

La calidad, idoneidad, características y cumplimiento de los bienes, productos y/o servicios adquiridos serán responsabilidad exclusiva del proveedor o comercializador correspondiente, así como las condiciones del crédito serán responsabilidad de la entidad financiadora. Tenderete actúa únicamente como plataforma de intermediación tecnológica y contractual, sin asumir obligaciones propias del financiador, del proveedor ni del avalista.

3. Alcance del servicio

El servicio incluye la gestión digital de solicitudes, validación de identidad, custodia documental, trazabilidad probatoria e intermediación entre las partes involucradas.

4. Firma digital o electrónica

La firma digital o electrónica incorpora validaciones de identidad, autenticación reforzada y custodia de evidencias. Su cobro corresponde exclusivamente al servicio tecnológico y jurídico prestado, y no constituye interés.

5. Servicio de aval o garantía

El aval respalda el cumplimiento del crédito ante la entidad financiadora. Tenderete gestiona la intermediación con terceros especializados, sin asumir el riesgo crediticio.

6. Atención de PQR y garantías

Las PQR pueden presentarse ante la entidad financiadora o el proveedor. Tenderete acompaña y escala las solicitudes cuando corresponde. Las garantías dependen del fabricante y del distribuidor.

7. Retracto y devoluciones

Las devoluciones y anulaciones de crédito se gestionan conforme a la normativa aplicable y a los contratos vigentes con las entidades aliadas.

8. Protección de datos

El tratamiento de datos personales se realiza conforme a la Ley 1581 de 2012.

9. Aceptación de términos y condiciones

Al aceptar los anteriores Términos y Condiciones, el cliente declara que entiende y acepta los mismos en su totalidad, por lo cual se obliga irrevocablemente a éstos. Si el cliente no acepta los términos y condiciones debe desistir de continuar con la formalización del crédito a través de la firma electrónica o digital y realizar el proceso en físico para continuar con la solicitud de crédito con Vanti, en la ubicación indicada dentro de las condiciones del crédito.

10. Modificaciones y Actualizaciones:

Nos reservamos el derecho de actualizar o modificar estos términos de acuerdo con las normativas vigentes. Cualquier cambio será notificado oportunamente a través de los canales establecidos.

11. Consentimiento:

Al aceptar estos términos y proceder con la financiación, usted da su consentimiento para que se lleve a cabo el proceso de validación de identidad y se aplique el costo adicional correspondiente por el uso de la firma electrónica o digital, según lo descrito.

12. Transparencia y Claridad:

Información Completa: Todos los detalles relacionados con los servicios de firma electrónica o digital y de aval o garantía, asociados al proceso de financiación, serán informados al cliente de manera clara, previa y verificable, y estarán reflejados en los términos y condiciones aplicables.

El cliente conocerá la naturaleza, finalidad y costo de cada uno de estos servicios, así como la entidad que los presta, antes de manifestar su aceptación durante el proceso de formalización del crédito.

Nuestro objetivo es garantizar que el cliente cuente con información transparente y suficiente, que le permita tomar una decisión informada respecto a la incorporación de dichos servicios dentro del esquema de financiación.

PROCEDIMIENTO DE USO DE LA FIRMA ELECTRONICA O DIGITAL

1. El cliente deberá aceptar los T&C de la solicitud de las condiciones de crédito.
2. El cliente deberá aceptar los T&C del uso de la firma electrónica o digital para asegurar la formalización y legalidad de la aceptación del contrato de crédito, al ser un servicio adicional opcional tiene un valor correspondiente a un valor estándar del crédito solicitado para la compra del producto a adquirir. Este valor le permite al cliente realizar todo el proceso de forma digital, garantizando la identificación del prestatario.
3. El cliente realizará la solicitud de crédito a través del landing “Tenderete” dispuesto para ello.
4. Un asesor contactará al cliente para iniciar el proceso digital asistido de onboarding con el cliente.
5. El cliente deberá disponer de una línea telefónica y un correo electrónico para realizar el proceso de financiación.
6. El asesor validará si el cliente cuenta con cupo de crédito disponible para continuar la solicitud de financiación.
7. El asesor confirmará los datos personales del cliente los cuales deben coincidir con los registrados en el landing “Tenderete” como datos personales (Nombre, teléfono, correo, dirección).
8. El asesor realizará la validación de titularidad de la cuenta antes de proceder con la validación de identidad.
9. Al cliente le llegará vía mensaje de texto o correo electrónico un link con la biometría que debe realizar para poder generar la validación de identidad biométrica comprobando que es el titular del servicio de gas.



10. El cliente deberá disponer de un celular o un computador con acceso a internet y a la cámara para el proceso de confirmación de datos de titular y personales y proceder con la validación de identidad.

11. El asesor notificará al cliente si el crédito es aprobado o rechazado.

12. Se generará la asignación de cuotas por parte del cliente dejando el plazo deseado.

13. Al cliente le llegara vía mensaje de texto o correo electrónico una autorización por medio de código OTP (one time to password) esto generando la aceptación de términos del crédito.



14. Si el crédito es aprobado, el asesor informará al cliente que se aplicará un **cobro adicional sobre el crédito solicitado**, correspondiente al costo de la **firma electrónica o digital** para formalizar el crédito. Este cobro será realizado **por separado** y será incluido en la **factura del**

gas, de acuerdo con los términos establecidos. Es importante aclarar que este cobro **no se considera un interés** sobre el crédito, sino un cargo adicional relacionado exclusivamente con la firma electrónica o digital para la formalización del proceso.

15. Si el crédito es rechazado, el cliente no deberá realizar ningún pago.

16. El asesor enviará la aprobación del crédito a la gasera para adjudicación del crédito y enviará la notificación de la aprobación al ALIADO de Tenderete donde el cliente inició la compra del producto bien y/o servicios para el proceso de entrega del mismo.

PROCEDIMIENTO SERVICIO DE AVAL O GARANTÍA

Para determinados procesos de financiación, y conforme a las políticas de la Entidad Financiadora no bancarizada, puede requerirse la contratación de un **servicio de aval o garantía**, prestado por un tercero especializado, cuyo objeto es respaldar el cumplimiento de las obligaciones crediticias adquiridas.

Durante la **gestión telefónica o digital del proceso de compra**, el Cliente recibe información clara, suficiente y previa sobre la existencia, alcance y condiciones del servicio de aval, y **manifiesta su aceptación** expresa como parte integral del proceso de financiación, en los mismos términos en que acepta la firma digital y las demás condiciones contractuales.

El servicio de aval se activa únicamente cuando el crédito así lo requiere y su aceptación es condición necesaria para la formalización del financiamiento. En consecuencia, el Cliente autoriza la vinculación con el tercero avalista correspondiente y el uso de su información para los fines propios de dicho servicio.

Tenderete **no actúa como avalista**, no asume el riesgo crediticio ni garantiza directamente las obligaciones del Cliente, limitándose a realizar la **intermediación operativa, documental y tecnológica** necesaria para la correcta gestión del aval entre el Cliente, la Entidad Financiadora y el tercero avalista.

El costo del servicio de aval será informado previamente al Cliente durante el proceso de gestión y se liquidará conforme a las condiciones definidas por la Entidad Financiadora y el proveedor del aval, sin que dicho cobro constituya interés financiero.

CONDICIONES DEL SERVICIO DE FIRMA ELECTRONICA O DIGITAL y AVAL

1. Uso de la Firma Electrónica y Digital:

- Proceso de Validación de Identidad: Para formalizar la financiación de su compra, es necesario realizar un proceso de validación de identidad. Dependiendo de la gasera con la que trabajemos, este proceso podrá llevarse a cabo mediante firma electrónica o firma digital.

- Firma Electrónica: La firma electrónica puede implicar el uso de un código único OTP (one time to password) para confirmar la identidad del cliente y proceder con la formalización del contrato de financiación.
- Firma Digital: En algunos casos, se utilizará la firma digital cuando sea necesario realizar una validación adicional de la identidad del cliente, garantizando la seguridad y cumplimiento de la normativa.

CONTRAPRESTACIÓN POR USO DE LA FIRMA ELECTRONICA – DIGITAL y AVAL

El cliente podrá optar de manera voluntaria por la contratación de los servicios de firma electrónica o digital y/o aval o garantía, prestados por terceros aliados, con el fin de formalizar y respaldar el proceso de aceptación del contrato de crédito.

La contratación de estos servicios será informada previamente al cliente durante la gestión telefónica o digital, indicando su finalidad, alcance y costo, el cual será facturado de manera separada y reflejado como un cargo adicional en la factura del servicio público correspondiente.

El cliente no está obligado a contratar dichos servicios. En caso de no aceptarlos o de desistir del proceso de crédito, no se generará ningún cobro, ni se continuará con la formalización del financiamiento bajo esta modalidad.

NOTAS ADICIONALES

Este acuerdo está sujeto a cambios y actualizaciones conforme a lo establecido en la normativa vigente y los acuerdos con los proveedores o aliados de Tenderete.