Términos y condiciones

Al acceder, navegar o usar el sitio de Internet www.cuycli.com, así como cualquier otro subdominio o plataforma digital operada directamente por Truecas S.A.S. bajo la marca Cuycli (en adelante, 'el Sitio Web y sus extensiones'), el usuario, prospecto o cliente admite haber leído y entendido los presentes términos y condiciones y la política de privacidad, los cuales podrá encontrar en www.cuycli.com.

Truecas S.A.S. (en adelante Cuycli) es el operador y propietario del establecimiento de comercio y del servicio de créditos Cuycli cuya página web es www.cuycli.com por medio de la cual el usuario, prospecto o cliente (en adelante el Cliente) puede solicitar créditos de libre destinación. Para efectos de las obligaciones y derechos derivados del presente documento, la calidad de "Cliente" se entenderá perfeccionada una vez la solicitud de crédito sea aprobada y el cupo de crédito sea formalizado por las partes, sin perjuicio de la aplicación de ciertas condiciones para usuarios y prospectos previas a dicha formalización. Estos créditos son rápidamente analizados y en caso de ser aprobados son rápidamente desembolsados, sin necesidad de trámites presenciales conforme a la modalidad seleccionada por el Cliente.

1. Requisitos

Para solicitar el crédito de Cuycli debes cumplir con los siguientes requisitos:

a. Tener más de 18 años.

b. Ser residente de Colombia.

c. Tener un celular con número propio.

d. Tener correo electrónico propio.

e. Ser el titular de una cuenta de ahorros o corriente propia en un banco con presencia física en Colombia.

2. Modificaciones, limitaciones y restricciones

El cupo de crédito rotativo podrá ser modificado por Cuycli en cualquier momento de acuerdo con las circunstancias del mercado, sus políticas de riesgo y crédito o el comportamiento crediticio y de pago del Cliente. Como condición para poder disponer del Cupo de Crédito, El Cliente debe ser el titular de la cuenta suministrada para los desembolsos. En caso de que el Cliente suministre una cuenta de la cual no es titular se entenderá que no se ha cumplido la condición y no podrá utilizar el cupo de crédito rotativo aprobado.

Cuycli puede abstenerse de realizar algún desembolso y terminar unilateralmente el contrato aun habiendo aprobado un cupo de crédito rotativo, en caso de que se percate de información presuntamente falsa o por indicios de no pago o por incumplimiento en el pago por parte del Cliente a Cuycli. En ninguna circunstancia Cuycli responde por daños y perjuicios por no realizar el desembolso de los créditos.

Además, Cuycli se reserva el derecho de cancelar la relación comercial y finalizar unilateralmente el contrato en cualquier momento si el Cliente emplea lenguaje inapropiado, hostil o agresivo en cualquiera de los canales de comunicación con la empresa y/o sus empleados.

3. Cómo pagar las obligaciones y pago anticipado

Para que puedas pagar oportunamente tus obligaciones a Cuycli hemos dispuesto las siguientes cuentas a nombre de Truecas S.A.S. en donde podrás consignar:

Davivienda (Ahorros): 456200019655

Bancolombia (Ahorros): 67400000106

Si deseas pagar antes de la fecha de vencimiento de tu desembolso, de forma total o parcial podrás hacerlo sin que se genere ningún tipo de sobre costo o penalización.

Los pagos anticipados también los podrás realizar ingresando a la página web

www.cuycli.com con tu cédula y contraseña, allí podrás consultar el saldo actualizado de tus obligaciones de forma permanente, el cual reflejará los movimientos al corte del día hábil anterior.

En caso de que pagues un valor superior al que estabas obligado a cancelar en virtud del contrato vigente, el valor excedente se definirá como la diferencia a tu favor. Si se genera un valor excedente, Cuycli podrá, a su discreción, reintegrar dicho valor a la cuenta bancaria registrada del Cliente o abonarlo a su siguiente crédito. La determinación de la procedencia de la devolución será realizada por Cuycli conforme a sus políticas internas y el estado de cuenta del Cliente.

4. Intereses

Por cada desembolso se generará a favor de Cuycli el derecho a cobrar la tasa de interés remuneratorio y moratorio (en caso de retraso en el pago) relacionados en el contrato. Estos intereses se calcularán sobre el monto del capital adeudado. Al hacer uso de tu cupo de crédito rotativo, aceptas respecto a intereses remuneratorios o de mora, las tasas que para estos efectos te serán informadas en el contrato antes de tu aceptación, estas tasas de interés no superarán el límite acreditado por la Superintendencia Financiera de Colombia.

5. Política de privacidad y protección al derecho fundamental al habeas data

Al aceptar los términos y condiciones y navegar por la página www.cuycli.com y sus extensiones manifiestas haber leído aceptado y estar de acuerdo con nuestra política de privacidad la cual podrás consultar www.cuycli.com.

6. Centrales de información de riesgo

Reporte en centrales de riesgo: VEINTE (20) días calendario después de haber ocurrido el vencimiento Cuycli reportará a las centrales de riesgo el hecho, no sin antes haber informado al Cliente por cualquiera de los siguientes medios como son, carta física, correo electrónico o mensaje de texto incluyendo SMS y/o WhatsApp, a los datos de contacto informados por el usuario. Al solicitar los servicios de Cuycli Tu como usuario, prospecto o cliente das tu consentimiento expreso e irrevocable a Cuycli, o a quien sea en el futuro el acreedor del crédito solicitado y a itiBANA S.A.S., para:

a. Consultar, en cualquier tiempo, en cualquier central de información financiera, crediticia, de datos de seguridad social y parafiscales, toda la información relevante para adelantar estudios de riesgo crediticio en cualquiera de sus etapas y para la realización de campañas de mercadeo y ofrecimiento de productos.

b. Reportar a cualquier central de información de riesgo, datos sobre el cumplimiento o incumplimiento de mis obligaciones crediticias, comerciales o de servicios, o de mis deberes legales de contenido patrimonial, y mis datos de ubicación y contacto.

c. Suministrar a centrales como, DATACRÉDITO EXPERIAN, TRANSUNION y/o cualquier otro operador de bases de datos de información financiera, crediticia, de datos de seguridad social y parafiscales**,** datos relativos a mis solicitudes de crédito, así como otros atinentes a mis relaciones comerciales, financieras y en general socioeconómicas que yo haya entregado o que consten en registros públicos, bases de datos o documentos públicos.

d. La autorización anterior no impedirá al aceptar los presentes términos y condiciones, ejercer el derecho a conocer, actualizar y rectificar la información, conforme lo establecido en la Ley 1266 de 2008.

7. Origen y destino de fondos

Con la aceptación de estos términos y condiciones tú como usuario, prospecto o cliente declaras que los recursos con los cuales gestionaras tus obligaciones con Cuycli provienen de actividades licitas y que no permitirás que terceros depositen dinero a tu nombre que provenga de actividades contempladas en el código penal colombiano o cualquier norma que lo actualice o complemente. Igualmente declaras que los fondos que obtengas de Cuycli serán usados lícitamente, respetando la legislación colombiana

8. Veracidad de la información

Con la aceptación de estos términos y condiciones tú como, usuario, prospecto o cliente, declaras que la información suministrada a Cuycli es la actual, es verídica y está completa y que eres responsable de cualquier inexactitud teniendo claro que de presentarse cualquier inconsistencia podrás incurrir en los delitos de falsedad de documento y estafa.

9. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

9.1. Consentimiento del Cliente

Al aceptar los presentes términos y condiciones, el Cliente autoriza de forma previa, expresa e informada a Cuycli, en calidad de responsable, y a los encargados a quienes Cuycli designe, a realizar el Tratamiento de sus Datos Personales. Esta autorización se extiende a las sociedades controlantes, controladas o vinculadas de Cuycli, incluyendo a su sociedad matriz y a las subordinadas o vinculadas de esta última, así como a las entidades a las que Cuycli haya cedido derechos o establecido convenios, alianzas o participaciones accionariales, directa o indirectamente, también incluye a sus cesionarios, sucesores o representantes legales, quienes podrán efectuar el tratamiento de los datos personales conforme a las finalidades descritas más adelante en el apartado “Finalidades del Tratamiento”.

Esta autorización se otorga de conformidad con la Ley 1581 de 2012 y la Ley 1266 de 2008, y podrá ser revocada en cualquier momento mediante solicitud escrita conforme a los mecanismos establecidos más adelante en el apartado “Derechos del Cliente y Mecanismos de Ejercicio”.

Cuycli se compromete a tramitar las consultas y los reclamos en un término máximo de quince (15) días hábiles, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1377 de 2013.

9.2. Definiciones

9.2.1. Datos Personales

Se entenderá por “Datos Personales” toda información que pueda asociarse o vincularse a una o varias personas naturales o jurídicas identificadas o identificables. Quedan excluidos los datos impersonales del régimen de protección de datos.

Se incluyen, entre otros, datos de naturaleza financiera, crediticia, comercial, profesional, técnica, administrativa, privada o semiprivada, ya sean del pasado, presente o futuro, contenidos en cualquier medio físico, digital o electrónico (como documentos, grabaciones de voz, videograbaciones, correos electrónicos, memorias USB, etc.).

Los Datos Personales que serán recolectados comprenden: nombres, apellidos, número y tipo de identificación, fecha y lugar de nacimiento, género, dirección, ciudad y departamento de residencia, correo electrónico, número de celular, estrato, número de hijos, número y tipo de cuenta bancaria, banco, ocupación, ingresos mensuales, nombre y teléfono del lugar de trabajo (si aplica), y si cuenta o no con reportes negativos en centrales de información crediticia.

9.2.2. Tratamiento

Por “Tratamiento” se entiende cualquier operación o conjunto de operaciones sobre los Datos Personales, como recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

Estas acciones comprenden, entre otras: consultar, compilar, evaluar, clasificar, grabar, actualizar, modificar, reportar, suprimir, procesar, intercambiar, transferir, divulgar, compartir o verificar información, a través de medios físicos, digitales, electrónicos o de cualquier otro tipo.

9.3. Plazo de Conservación

Los Datos Personales del Cliente serán conservados por Cuycli mientras:

a) subsista la relación contractual;

b) exista un mandato legal que lo exija;

c) haya obligaciones pendientes entre las partes;

d) o hasta que el Cliente solicite la supresión de los datos y/o revoque esta autorización conforme a la ley.

9.4. Finalidades del Tratamiento

9.4.1. Promoción, Comercialización y Ofertas

Cuycli podrá promocionar, comercializar u ofrecer productos y servicios propios o de terceros aliados, de forma individual o conjunta, a través de diversos medios y canales, con el fin de optimizar, complementar o ampliar su portafolio de productos y servicios.

9.4.2. Análisis Precontractual, Contractual y Postcontractual

a) Actualizar bases de datos y gestionar la vinculación a productos y servicios.

b) Evaluar riesgos de la relación contractual (potencial, vigente o terminada).

c) Validar, autorizar o verificar transacciones.

d) Conocer el perfil comercial o transaccional del Cliente.

e) Verificar operaciones actuales o futuras celebradas con entidades financieras, comerciales u operadores de información.

f) Analizar información sobre cuentas, depósitos, tarjetas, comportamiento crediticio, laboral y comercial, cumplimiento de obligaciones, procesos judiciales o administrativos, uso indebido de productos o servicios.

g) Prevenir lavado de activos, financiación del terrorismo, fraude y otras actividades ilegales, conforme a políticas internas SARLAFT y normativa vigente.

h) Cumplir con las obligaciones legales y contractuales de Cuycli.

i) Ejercer derechos, incluyendo gestiones de cobranza judicial o extrajudicial.

j) Implementar herramientas tecnológicas y software necesarios para lo anterior.

9.5. Comunicación y Notificaciones

Cuycli podrá enviar al Cliente notificaciones mediante llamadas telefónicas (incluidas por WhatsApp), correos electrónicos, correspondencia física, mensajes de texto o voz, o notificaciones desde su sitio web.

Estas comunicaciones serán enviadas a las direcciones físicas, electrónicas y números telefónicos suministrados por el Cliente.

9.6. Consulta y Reporte a Centrales de Información

El Cliente autoriza de forma expresa e irrevocable a Cuycli, en calidad de acreedor o quien haga sus veces en el futuro, y a itiBANA S.A.S. para consultar, solicitar, suministrar, reportar, procesar y divulgar información financiera, crediticia, comercial y de servicios — pasada, presente y futura— ante centrales de información como TRANSUNION, DATACRÉDITO EXPERIAN y/o cualquier otro operador de bases de datos de información financiera, crediticia, de datos de seguridad social y parafiscales.

Dicha autorización se otorga conforme a la Ley 1266 de 2008, Ley 1581 de 2012, Ley 957 de 2021 y demás normas aplicables.

9.7. Transferencia y Acceso a Terceros

Los Datos Personales podrán ser compartidos con terceros en Colombia, como:

– centros de contacto (call centers),

– empresas de mensajería,

– contratistas o aliados estratégicos,

– entidades de cobranza o procesamiento de pagos.

9.7.1. Tales terceros actuarán como Encargados del Tratamiento mientras Cuycli mantenga la calidad de Responsable. El Cliente reconoce que estos terceros podrán acceder a los datos en la medida estrictamente necesaria para prestar los servicios encomendados, sujetándose a las obligaciones legales correspondientes.

9.7.2 Transferencia Internacional de Datos Personales: En los casos en que, para las finalidades antes mencionadas, sea necesario transferir Datos Personales a terceros ubicados en países diferentes a Colombia, el Cliente autoriza expresamente dicha transferencia, siempre y cuando el país receptor cumpla con los niveles adecuados de protección de datos conforme a la normativa colombiana o se implementen las garantías adecuadas establecidas por la ley.

9.8 Derechos del Cliente y Mecanismos de Ejercicio

El Cliente podrá ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir sus datos personales, así como a revocar esta autorización, en cualquier momento y de forma gratuita. Para ello, podrá presentar una solicitud a través del correo electrónico

servicio@cuycli.com o en la dirección Carrera 13 # 90-17, Bogotá D.C., indicando el asunto “Ejercicio de derechos - Habeas Data”.

Así mismo, el Cliente podrá presentar peticiones ante "SIC Facilita", ofrecido por la Superintendencia de Industria y Comercio, como mecanismo alternativo de resolución de conflictos, buscando una solución ágil y amigable cuando considere que se ha vulnerado su derecho a la protección de datos personales.

9.9 Tecnologías Automatizadas e Inteligencia Artificial

El Cliente acepta que Cuycli podrá utilizar tecnologías automatizadas e inteligencia artificial para:
– evaluar la viabilidad de otorgamiento de crédito,
– determinar capacidad de endeudamiento,
– asignar cupos,
– o modificar condiciones futuras de crédito.

En caso de que alguna decisión automatizada tenga consecuencias negativas, como la negación de un crédito, el Cliente podrá impugnarla o solicitar revisión manual del resultado mediante comunicación dirigida a servicio@cuycli.com o a través de los canales destinados para PQRS. Para la impugnación, el Cliente podrá indicar las razones o argumentos que considere relevantes. Cuycli se compromete a realizar una revisión exhaustiva de la decisión, considerando los factores que llevaron a la misma y la información adicional aportada por el Cliente. La revisión se realizará en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, y Cuycli comunicará al Cliente el resultado de la revisión y las razones de la decisión final de manera clara y comprensible.

9.10 Declaraciones del Cliente

El Cliente manifiesta:

a) Que los datos suministrados son veraces, completos y verificables.

b) Que entiende que la autorización es voluntaria.

c) Que puede limitar el alcance de la autorización mediante comunicación escrita.

d) Que conoce sus derechos a conocer, actualizar, rectificar, suprimir datos y revocar esta autorización conforme a la Ley 1581 de 2012 y la Ley 1266 de 2008.

e) Que puede ejercer sus derechos enviando un correo a: servicio@cuycli.com o mediante comunicación escrita a la dirección: Carrera 13 # 90-17, Bogotá, Colombia.

f) Que podrá revocar total o parcialmente esta autorización, enviando un mensaje al correo electrónico indicado, con el asunto “Revocatoria de Autorización Datos Personales”, el cual será tramitado conforme a los plazos legales.

10. Autorización de canales, contacto y socialización.

Autorizas a Cuycli a sus sucesores, cesionarios a cualquier título o a quien representé los derechos, así como a las empresas de cobranza designadas por estos, para que se contacten contigo por medio de canales tales como llamadas, mensajes de WhatsApp, llamadas de WhatsApp, correo físico y cartas, correo electrónico, mensajes de texto, mensajes SMS y mensajes de voz. Al hacer uso de nuestros servicios y acceder al presente documento, así como a los términos y condiciones aceptas que la autorización de estos canales y lo que implica han sido socializados contigo.

11. Educación financiera

En los casos en los que Cuycli opte voluntariamente y de manera unilateral suministrarte información respecto a tu estado crediticio o situación financiera, en ningún momento se configurará un contrato de asesoría profesional, así mismo el contenido de dichas comunicaciones o mensaje no constituye una recomendación profesional. El objetivo de esta entrega es brindar información general y capacitación, no constituye, de ningún modo, responsabilidad alguna sobre las publicaciones o análisis planteados. Estas informaciones son UNICAMENTE DE CARACTER INFORMATIVO. Así mismo bajo ningún escenario representan una asesoría o recomendación para la adquisición, reestructuración o enajenación de deudas o activos Cuycli y sus analistas no prometen ni garantizan el que puedas acceder a un crédito en el futuro con nosotros ni con ninguna otra entidad, nuestro objetivo es brindar información general y con fines informativos.

12. Conocimiento Informado

Al aceptar los términos y condiciones de la disponibilidad de cupo de crédito, firma electrónica y demás cargos, así como las características de los desembolsos, manifiestas que Cuycli. te ha informado al momento de presentar tu solicitud lo siguiente:

a. Las características del contrato de disponibilidad de cupo de crédito.

b. Las características, estudio de crédito, seguros, avales, garantías, sistemas de amortización, tasa de interés (remuneratorio y de mora) y tarifas de los créditos que sean desembolsados conforme al presente contrato.

c. Las políticas de cobranza prejudicial y canales de consulta de estas y sus modificaciones.

d. Los costos y gastos que se generan y el responsable de asumir estos.

e. Que a través de la página web www.cuycli.com podrás verificar de manera permanente toda la información del cupo de crédito rotativo y sus desembolsos.

f. Que se ha socializado contigo todo los dispuesto a los canales de comunicación autorizados para que seas contactado.

13. Exoneración de Responsabilidad

Cuycli no responderá por daños y perjuicios derivados de la no realización del desembolso de los créditos cuando esta se deba a causas constitutivas de caso fortuito o fuerza mayor, al incumplimiento del Cliente de las condiciones establecidas para el desembolso (incluyendo el suministro de información presuntamente falsa o indicios de no pago), o a causas imputables a terceros ajenos a Cuycli.

14. Sobre el derecho de retracto y pago anticipado

Dando aplicación a lo previsto por la Ley 1480 de 2011 en su artículo 47 sobre el derecho de retracto, Cuycli reconoce la posibilidad de ejercer dicho derecho hasta antes que sea realizado el desembolso del crédito, para el ejercicio del mismo es necesario iniciar sesión con el usuario y contraseña en la plataforma de autogestión, allí se encontrara un botón denominado “desistir”, al dar clic se solicitará la confirmación que se quiere desistir la solicitud, al presionar SI la solicitud será desistida.
El Cliente debe tener en cuenta que, si en el término previo al desembolso se ejerce dicha facultad ya habiendo firmado electrónicamente el contrato, el retracto NO exime del pago del servicio de firma electrónica, dado que este servicio se considera causado y prestado al momento de su utilización para la suscripción del contrato.

Una vez realizado el desembolso no operará el derecho de retracto, pero en aras de garantizar los derechos al consumidor previstos en el artículo 45 de la mencionada ley

reglamentada en el Decreto 1074 de 2015, dará lugar al derecho al pago anticipado, mediante el cual dentro de los CINCO (5) días siguientes al desembolso, el Cliente cuenta con la facultad de realizar el pago anticipado de toda la obligación sin que se genere el cobro de ninguna clase de interés, sin embargo, si dará cobro a los rubros causados hasta ese momento como la firma electrónica del contrato.
Una vez vencido el término anteriormente planteado, se entenderá que el Cliente ha renunciado a su facultad de ejercer el derecho al pago anticipado, y se procederá con el cobro de los intereses y cargos causados, incluyendo siempre el costo de la firma electrónica si esta fue utilizada para la suscripción del contrato. De ninguna forma se procederá al cobro de intereses o cargos no causados, ni tampoco a sanciones por el pago anticipado.

15. Descuentos, promociones y campañas

a. Vigencia

Los descuentos, promociones y campañas estarán vigentes desde su fecha de publicación y hasta la fecha indicada en la publicación, salvo que Cuycli comunique una modificación o prórroga en sus canales oficiales (sitio web, redes sociales o correo electrónico). Pasada la fecha de vigencia, no serán válidas las solicitudes nuevas que pretendan acogerse a estos beneficios promocionales.

b. Descuentos en el simulador

Tal y como puedes ver en el simulador al ingresar con tu usaruo y contraseña tenemos descuentos, por bajo monto y dependiendo de los días que tomes para pagar tu crédito entre otros. El monto del descuento será el indicado en el simulador del crédito. Ahora bien, los descuentos se perderán de forma automática cuando se presente mora en el pago de la obligación.

c. Modificaciones

Cuycli se reserva el derecho a modificar, suspender o dar por terminado cualquier descuento, promoción o campaña en cualquier momento, comunicándolo a través de sus canales oficiales (sitio web, redes sociales o correo electrónico). Cualquier cambio entrará en vigor a partir de la fecha de su publicación, sin que ello genere derecho a reclamo o indemnización en favor del Cliente.

d. Aceptación de los términos y condiciones

Al acceder y participar en la campaña publicitaria, el Cliente manifiesta haber leído, comprendido y aceptado estos términos y condiciones en su totalidad. En caso de no estar de acuerdo, el Cliente deberá abstenerse de seguir con el proceso de solicitud, utilizar los servicios de Cuycli o navegar por la página web de Cuycli y demás extensiones.

e. Dudas respecto descuentos, promociones y campañas

Para resolver cualquier inquietud, el Cliente puede comunicarse a través de la línea de servicio al cliente de WhatsApp 3502251187 o al correo servicio@cuycli.com.

f. Otros descuentos, promociones y campañas

Eventualmente Cuycli ofrece al Cliente mediante diferentes canales de comunicación ofertas que son personales e intransferibles, el derecho a la exención o descuento en la firma electrónica, o cualquier otro beneficio, se pierde si el Cliente no cumple con los términos pactados o se detecta información falsa, inconsistencias o indicios de fraude.

I. Ahorro en firma electrónica: Dependiendo de la campaña y el perfil del Cliente,

Cuycli podrá aplicar un descuento de hasta el 100% en el rubro correspondiente a la firma electrónica. La aplicación de este beneficio se efectuará al momento de la aprobación y legalización del crédito y podrá perderse de forma automática cuando se presente mora en el pago de la obligación.

II. Mejora de puntaje crediticio: Cuycli promueve el hecho de que el pago puntual de las cuotas y el cumplimiento de las obligaciones con Cuycli pueden contribuir a un historial crediticio positivo, lo que a su vez incide en el puntaje crediticio del Cliente. Sin embargo, Cuycli no garantiza ni controla directamente la calificación otorgada por las centrales de riesgo; esta dependerá de la información histórica que dichas entidades manejen del cliente en su relación con Cuycli y otras entidades.

III. Aumento del cupo de crédito: Con un comportamiento de pago puntual y especialmente, si el Cliente paga antes de la fecha de vencimiento, Cuycli podrá reevaluar y aumentar el cupo de crédito, de acuerdo con sus políticas de riesgo y capacidad de pago del Cliente.

16. Cupo de crédito ofrecido

El cupo de crédito promocionado en las campañas publicitarias de Cuycli está sujeto a cambios por parte de Cuycli sin necesidad de previo aviso.

17. Responsabilidad de Cuycli

a. Cuycli se compromete a cumplir con la normatividad vigente en materia crediticia y de protección al consumidor.

b. Cuycli no será responsable por demoras que se originen por causas ajenas a su control, por ejemplo, inconvenientes con las plataformas tecnológicas, entidades bancarias, procesos notariales o de mensajería, entre otros.

18. Fianzas y Costos Asociados

De ser aprobado tu crédito requiere la constitución de una fianza para garantizar el cumplimiento del pago. El cliente podrá optar por una fianza ofrecida por los aliados de Cuycli o proponer una fianza alternativa emitida por una entidad autorizada.

El costo de la fianza ofrecida por los aliados de Cuycli podrá ser de hasta el 30% del valor desembolsado, más IVA. Este valor específico podrá variar de acuerdo al monto u otras características y será informado al cliente en el contrato antes de la aceptación del mismo.

En caso de optar por una fianza alternativa, el Cliente deberá informarlo por correo electrónico antes de realizar la solicitud de crédito al correo servicio@cuycli.com. Cuycli informará al cliente sobre su aceptación o rechazo en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles.

19. Simulador y Firma Electrónica

a. Carácter Informativo del Simulador

El simulador de crédito disponible en www.cuycli.com tiene un propósito meramente orientativo. En consecuencia, no constituye una oferta formal ni garantiza la aprobación del crédito por parte de Cuycli. Los valores, tasas y plazos que allí se presenten pueden variar según la evaluación y selección de alternativas que realice el cliente.

b. Procedimiento para No Utilizar la Firma Electrónica

c. En caso de que el cliente prefiera no firmar electrónicamente al momento de

formalizar su crédito, puede rechazar dicho servicio. Entonces, se le enviará de forma automática un correo electrónico con los siguientes formatos:

I. Contrato

II. Pagaré con espacios en blanco y Carta de Instrucciones

d. Dichos documentos deberán autenticarse en una notaría y remitirse físicamente a la dirección Carrera 13 # 90-17, Bogotá.

e. El DEUDOR asume la responsabilidad de diligenciar y enviar oportunamente la documentación, así como de cubrir los costos de envío y autenticación que apliquen.

f. Plazo de Desembolso en Caso de Firma Física

g. Una vez recibidos los documentos autenticados por parte de Cuycli, el desembolso podría demorar hasta CINCO (5) días hábiles, siempre que la documentación no presente inconsistencias o errores.

h. Si fuera necesario subsanar observaciones o corregir inconsistencias, Cuycli se comunicará con el DEUDOR mediante los canales establecidos en el Contrato, y el plazo podrá extenderse conforme se requiera para cumplimentar los requisitos pendientes.

i. Costo de la Firma Electrónica

El monto total reflejado en el simulador comprende el valor correspondiente a la firma electrónica, que se cobrará una sola vez por cada desembolso en el momento de la formalización del crédito. Si el cliente optara por no utilizar la firma electrónica, este cargo no se le aplicará; no obstante, el cliente asumirá los gastos adicionales por la firma física (autenticaciones notariales, envío de documentación, etc.), de acuerdo con las tarifas vigentes en el lugar donde se tramite.

j. Responsabilidad por demoras y otros

Cuycli no responde por demoras producidas exclusivamente por la falta de diligenciamiento oportuno o el retraso en el envío de los documentos por parte del DEUDOR, ni por circunstancias fuera del control de Cuycli, tales como demoras en la notaría o en los servicios de mensajería.

20. Resolución de Conflictos

En caso de que surjan controversias o desacuerdos derivados de la presente relación contractual, las partes acuerdan lo siguiente:

a) Mecanismo de solución amistosa inicial: En primera instancia, las partes se comprometen a acudir al servicio "SIC Facilita", ofrecido por la Superintendencia de Industria y Comercio, como mecanismo alternativo de resolución de conflictos, buscando una solución ágil y amigable.

b) Jurisdicción competente: En caso de no lograrse un acuerdo a través de "SIC Facilita" dentro del plazo máximo de treinta (30) días calendario contados a partir de la resolución alcanzada en "SIC Facilita", las partes podrán optar por:

i. Someter la controversia a la jurisdicción ordinaria de conformidad con las leyes aplicables en Colombia.

ii. Acudir a un tribunal de arbitraje conforme a la normativa vigente en materia de arbitraje, en cuyo caso, las reglas del Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio correspondiente serán aplicables.

21. Mora

En caso de no pagar la totalidad de las obligaciones emanadas de créditos o tarifas en la fecha pactada el cliente estará en mora y correrá con las consecuencias de las siguientes cláusulas:

a. Pérdida o disminución de cupo de crédito rotativo

Tu cupo de crédito rotativo podrá ser modificado por Cuycli y tu podrás perder dicho cupo en su totalidad y cualquier beneficio emanado a partir de él, como regalos, descuentos o incrementos de cupo entre otros, a partir del momento en que te encuentres en mora.

Cuycli se compromete a notificar al Cliente sobre la disminución de su cupo de crédito a través de los canales de comunicación establecidos, con al menos 5 días de antelación, salvo en casos excepcionales justificados que impidan dicha anticipación.

b. Intereses de mora

A partir del día siguiente al vencimiento de cada desembolso se te cobrara la tasa correspondiente a intereses de mora enunciada en la Tabla de condiciones que rigen el crédito del contrato sin que exceda la tasa máxima acreditada por la Superintendencia Financiera de Colombia.

c. Gastos de cobranza

A partir del momento en que entras en mora deberemos emplear acciones propias o mediante terceros como llamadas, mensajes de WhatsApp, llamadas de WhatsApp, correo físico, correo electrónico, mensajes de texto, SMS y mensajes de voz con el fin de gestionar el pago, el costo generado a Cuycli por este concepto más impuestos, se te cobrará bajo el rubro GASTOS DE COBRANZA y podrá ascender al VEINTICINCO PORCIENTO (25%) del total de la deuda más IVA, es importante aclararte que de no realizar labor alguna no se cobrará este rubro.

El porcentaje de gastos de cobranza que se te cobrará sobre el total de la deuda dependerá de la altura de mora que alcance la obligación al momento del pago, y deberá agregarse el IVA del 19% sobre el gasto de cobranza, tal y como se indica en la siguiente tabla:

Rango de Mora	Tarifa gastos de cobranza más IVA sobre el total adeudado
De 1 a 15 días:	0,0%
De 16 a 30 días:	10,0%
De 31 a 60 días	15,0%
más de 60 días	25,0%

d. Exigibilidad conexa

La mora por concepto de crédito y tarifas nos faculta para dar por vencidas todas tus obligaciones de forma inmediata y exigir el pago por los canales dispuestos para ello. Cuycli informará al Cliente, por los medios de contacto autorizados, sobre la aplicación de la exigibilidad conexa con una antelación mínima de 5 días hábiles, previo a hacer exigibles la totalidad de las obligaciones.

e. Reporte en centrales de riesgo

Una vez se presente el vencimiento de la obligación, Cuycli o sus cesionarios reportarán a las centrales de riesgo el hecho, no sin antes haber informado, con veinte (20) días de anterioridad al titular, que se reportará la información, por cualquiera de los siguientes medios autorizados para el efecto son, carta física, correo electrónico o mensaje de texto incluyendo SMS.

22. Actualización de la información

El cliente se compromete a informar oportunamente cualquier modificación en los datos proporcionados durante el proceso de aplicación o a lo largo de la relación comercial, tales como dirección de domicilio, numero de celular, número de teléfono, correo electrónico, banco, número de cuenta, entre otros, asegurando que la información suministrada permanezca actualizada y precisa en todo momento.

Es responsabilidad permanente del Cliente mantener sus datos actualizados, y Cuycli podrá, eventualmente, solicitar la confirmación o actualización de dicha información para la continuidad y seguridad de la relación comercial.

23. Seguridad Digital

Cuycli implementa medidas técnicas, jurídicas y administrativas destinadas a garantizar la protección de los datos personales y financieros del Cliente. En caso de detectar accesos indebidos o sospechosos, el Cliente deberá informar de manera inmediata a Cuycli mediante el correo electrónico: servicio@cuycli.com. El Cliente es responsable de preservar la confidencialidad de sus credenciales de acceso y de utilizar equipos seguros al interactuar con los servicios de Cuycli. Cuycli nunca requerirá acceso a información que no sea estrictamente necesaria para la operación del servicio, como fotografías, archivos personales, lista de contactos o contenidos almacenados en los dispositivos del Cliente.