

**POLÍTICA DE TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA EL
USO DE LA PLATAFORMA “ADAMO PAY”
2025**

**ADAMO S.A.S.
MAYO DE 2025
VERSIÓN 1**

1. OBJETO	3
2. APLICACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES	3
3. IDENTIFICACIÓN Y DATOS DE CONTACTO DEL PROVEEDOR.....	4
4. DEFINICIONES	4
5. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO ADAMO PAY	6
6. DEL USO Y REGISTRO	7
6.1. Modelo B2B y responsabilidad sobre autorizaciones	7
6.2. Requisitos de registro y documentación.....	7
6.3. Activación del servicio y medidas de seguridad	8
6.4. Causales de suspensión o terminación de cuenta	9
6.5. Uso de la Plataforma por parte de Usuarios Autorizados	10
7. DECLARACIONES Y COMPROMISOS DE USO	11
8. COSTO DEL SERVICIO	12
9. MECANISMOS Y CONDICIONES DE PAGO	13
10. CANCELACIÓN VOLUNTARIA Y SOLICITUD DE REEMBOLSO POR PARTE DEL CLIENTE.....	14
11. INDEMNIDAD	15
12. DATOS PERSONALES.....	16
12.1. Política de Tratamiento de Datos Personales	16
12.2. ADAMO como Encargado del Tratamiento	16
12.3. Contrato de transmisión de datos	17
13. VALIDEZ JURÍDICA DE LOS ACTOS ELECTRÓNICOS Y FIRMA ELECTRÓNICA	17
14. RESPONSABILIDAD	18
15. LEY APLICABLE, RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y JURISDICCIÓN.....	19
16. PROPIEDAD INTELECTUAL Y RESTRICCIONES DE USO	19
17. MECANISMOS DE REPORTE Y CANALES DE COMUNICACIÓN.....	20
18. VIGENCIA, MODIFICACIONES Y ACEPTACIÓN DE ACTUALIZACIONES	21

1. OBJETO

El presente documento establece los Términos y Condiciones aplicables al uso de la Plataforma ADAMO PAY, una solución tecnológica de propiedad de ADAMO S.A.S., mediante la cual se facilita la monetización de divisas y la dispersión de pagos nacionales e internacionales, con observancia de los estándares de cumplimiento normativo aplicables en materia de prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo (LA/FT).

A través de ADAMO PAY, ADAMO actúa como proveedor tecnológico que permite a sus Clientes transformar divisas (USD, EUR u otras previamente habilitadas) en moneda local (COP, MXN, BRL) y ejecutar pagos a beneficiarios prevalidados, ya sea de forma individual o masiva, mediante canales digitales interoperables.

La prestación del servicio incluye la habilitación de interfaces seguras para la carga, validación y ejecución de operaciones de pago, la integración con sistemas de verificación AML y listas restrictivas, así como la emisión de reportes transaccionales y de trazabilidad operacional. ADAMO PAY no actúa como entidad financiera ni como custodio de recursos del público, y su función se limita exclusivamente a proveer la infraestructura tecnológica necesaria para la gestión de los flujos de monetización y dispersión de fondos, conforme a los lineamientos definidos contractualmente con cada Cliente.

Estos Términos y Condiciones se expiden en virtud de lo dispuesto en la Ley 1480 de 2011, la Ley 527 de 1999, la Ley 1581 de 2012 y demás disposiciones legales que rigen la contratación electrónica, la protección al consumidor, la validez de los mensajes de datos y el tratamiento de información personal en Colombia.

2. APLICACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

Los presentes Términos y Condiciones regulan la relación jurídica entre ADAMO S.A.S., sociedad legalmente constituida bajo las leyes de la República de Colombia, identificada con NIT 9014662591-1 (en adelante, “ADAMO”), y toda persona natural o jurídica (en adelante, el “Cliente”) que acceda, utilice o se beneficie, de forma directa o indirecta, de los servicios y funcionalidades ofrecidas a través de la Plataforma ADAMO PAY, disponible en el dominio oficial de ADAMO: <https://adamoservices.co>.

La aceptación expresa o tácita de los presentes Términos y Condiciones constituye un acuerdo legalmente vinculante, con plena validez y fuerza ejecutoria, mediante el cual se entiende que el Cliente ha leído, comprendido y aceptado íntegramente su contenido, así como las demás políticas, anexos y lineamientos contractuales que integran el marco normativo de uso del servicio, incluyendo, pero sin limitarse a, la Política de Tratamiento de Datos Personales, la Política de Seguridad de la Información y el Contrato Marco de Prestación de Servicios suscrito entre las partes, cuando aplique.

El uso de la Plataforma ADAMO PAY está destinado exclusivamente a personas jurídicas o naturales con capacidad legal suficiente para contratar, que actúen en nombre propio o en representación de terceros debidamente autorizados. ADAMO se reserva el derecho de verificar la capacidad jurídica del Cliente, y de restringir o suspender el acceso en caso de advertir inconsistencias, omisiones o situaciones que vulneren el marco legal o contractual vigente.

El acceso, navegación, registro o utilización de ADAMO PAY implica, de forma automática, la aceptación incondicional de estos Términos y Condiciones. En caso de no estar de acuerdo con su contenido, el Cliente deberá abstenerse de continuar con el uso de la Plataforma o de sus funcionalidades.

ADAMO podrá suspender, limitar o finalizar, de forma temporal o definitiva, el acceso al servicio ante el incumplimiento de estos Términos y Condiciones, el uso indebido del servicio, o cualquier conducta contraria a la ley, al orden público o a los principios de buena fe contractual, sin que ello genere obligación de indemnizar ni constituya incumplimiento por parte de ADAMO.

3. IDENTIFICACIÓN Y DATOS DE CONTACTO DEL PROVEEDOR

En cumplimiento del deber de información previsto en la Ley 1480 de 2011, se deja constancia de que la Plataforma ADAMO PAY es operada por ADAMO, sociedad legalmente constituida bajo las leyes colombianas, identificada con NIT 9014662591-1, con domicilio principal en la ciudad de Pereira, Colombia.

Su sede se encuentra ubicada en la Carrera 16 Bis # 8 – 24, Edificio Oko Tower, Piso 6, y el canal de atención oficial es el correo electrónico contact@adamoservices.co. Para efectos de contacto, ADAMO también pone a disposición la línea telefónica móvil +57 321 626 5361.

Cualquier solicitud, requerimiento, queja o ejercicio de derechos podrá ser presentado a través de los canales antes mencionados, los cuales estarán disponibles durante los horarios hábiles establecidos en la legislación laboral colombiana o según se indique en la Política de Atención al Usuario.

4. DEFINICIONES

Para la adecuada interpretación de los presentes Términos y Condiciones, se adoptan las siguientes definiciones:

ADAMO PAY: Plataforma (Web, Web Mobile o API) tecnológica operada por ADAMO, que permite a sus Clientes realizar procesos de monetización de divisas y dispersión de pagos nacionales o internacionales, en cumplimiento de estándares normativos y mediante canales digitales habilitados.

Beneficiario(s): Persona natural o jurídica designada por el Cliente como receptor final de los pagos procesados a través de ADAMO PAY, cuya identidad, cuenta bancaria y demás datos relevantes deben ser previamente validados conforme a las políticas AML/KYC vigentes.

Cliente(s): Persona natural o jurídica que, previo acuerdo con ADAMO, accede y utiliza los servicios de monetización y dispersión ofrecidos por ADAMO PAY, mediante credenciales autorizadas y en el marco de un vínculo contractual vigente.

Consentimiento: Autorización previa, expresa e informada otorgada por el Beneficiario o cualquier otro Titular de Datos Personales, mediante la cual permite el tratamiento de su información conforme a las finalidades definidas por el Cliente, quien actúa como Responsable del Tratamiento.

Cumplimiento (Compliance): Conjunto de políticas, procedimientos y controles implementados por ADAMO y sus Clientes para asegurar que las operaciones realizadas a través de la Plataforma se ajusten a la normatividad vigente en materia de prevención del lavado de activos, financiación del terrorismo y otras conductas ilícitas.

Dispersión: Acción de distribuir fondos monetizados a favor de uno o varios Beneficiarios designados por el Cliente, mediante mecanismos de transferencia electrónica nacionales o internacionales, como ACH, pagos inmediatos u otros canales habilitados.

Lista(s) Restrictiva(s): Conjuntos de datos de fuentes oficiales y privadas que incluyen personas, entidades o jurisdicciones sujetas a sanciones, vigilancia o restricciones legales, como las listas OFAC, ONU, INTERPOL, PEP o bases AML locales e internacionales.

Monetización: Proceso de conversión de divisas extranjeras (como USD o EUR) en moneda local (como COP, MXN o BRL), ejecutado a través de ADAMO PAY con fines de dispersión, conforme a los valores y tasas previamente acordados entre las partes.

Orden de Pago: Instrucción emitida por el Cliente a través de la Plataforma, que contiene los datos necesarios para ejecutar una operación de monetización y/o dispersión. Esta orden podrá realizarse de forma individual o mediante carga masiva.

Plataforma: Conjunto de componentes tecnológicos, incluyendo el entorno web, móvil, API, sistema de carga de órdenes, módulo de verificación y dashboard administrativo, a través del cual se prestan los servicios asociados a ADAMO PAY.

Usuario(s) Autorizado(s): Persona(s) vinculada(s) por el Cliente que, mediante credenciales válidas, accede(n) a la Plataforma ADAMO PAY para realizar consultas, cargar órdenes de pago o gestionar información operativa, según los roles asignados.

5. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO ADAMO PAY

ADAMO PAY es una solución tecnológica desarrollada por ADAMO que permite a sus Clientes realizar operaciones de monetización de divisas extranjeras y dispersión de pagos nacionales e internacionales a beneficiarios previamente validados, en cumplimiento de estándares legales y regulatorios en materia de prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo (LA/FT).

En el marco de este servicio, ADAMO PAY habilita a los Clientes para cargar órdenes de pago individuales o masivas, negociar condiciones de monetización, realizar conversiones de divisas previamente autorizadas y ejecutar pagos a través de canales electrónicos interoperables. Todo lo anterior se realiza mediante una interfaz digital segura, con respaldo transaccional, trazabilidad y mecanismos de validación.

Las funcionalidades disponibles incluyen, entre otras:

- Registro de Clientes y usuarios autorizados con roles diferenciados (consulta, carga, dispersión).
- Acuerdo de condiciones comerciales específicas (tarifas, tasas de cambio, montos, periodicidad).
- Carga y validación de órdenes de pago de forma manual o masiva mediante archivo estructurado.
- Verificación de datos contra listas restrictivas AML (OFAC, ONU, PEP, INTERPOL, entre otras).
- Ejecución de pagos a través de sistemas de transferencia bancaria (ACH, pagos inmediatos, u otros).
- Generación de reportes operativos y trazabilidad documental.

ADAMO PAY permite a los Clientes operar en Colombia, México, Brasil u otras jurisdicciones habilitadas por ADAMO, previa aprobación contractual y cumplimiento de los requisitos operativos y documentales exigidos en cada caso.

La solución es prestada bajo un modelo tecnológico B2B, sin que ADAMO actúe como entidad financiera, captador de recursos del público, custodio de fondos, ni como responsable de la ejecución automática de órdenes sin verificación previa. Todas las operaciones están sujetas a validaciones de origen, identidad y cumplimiento antes de su aprobación definitiva.

6. DEL USO Y REGISTRO

6.1. Modelo B2B y responsabilidad sobre autorizaciones

ADAMO PAY es una plataforma tecnológica diseñada exclusivamente para su uso en entornos empresariales bajo un modelo Business to Business (B2B). En este esquema, el Cliente, en su calidad de persona jurídica o natural con actividad económica, actúa como Responsable del Tratamiento de los Datos Personales de sus usuarios operativos y de los beneficiarios finales de los pagos.

Corresponde exclusivamente al Cliente garantizar que, previo a la ejecución de cualquier operación, se haya obtenido el consentimiento previo, expreso e informado de los titulares de los datos personales que serán tratados en el marco del uso de la Plataforma, incluyendo:

- Datos de los beneficiarios de pagos (identificación, información financiera, contacto, etc.);
- Datos de sus usuarios autorizados que interactúan con la Plataforma;
- Cualquier otro dato transmitido a ADAMO en desarrollo del servicio.

ADAMO actúa como Encargado del Tratamiento, en los términos del artículo 3 del literal e) de la Ley 1581 de 2012, limitándose a ejecutar las instrucciones documentadas del Cliente para el procesamiento de pagos y la verificación de cumplimiento normativo, sin asumir responsabilidad sobre la legalidad, veracidad o alcance de los datos recolectados por el Cliente.

La falta de prueba suficiente del consentimiento o de cumplimiento del deber de información por parte del Cliente podrá dar lugar a la suspensión inmediata de las operaciones o del servicio, sin que ello implique incumplimiento alguno por parte de ADAMO.

Asimismo, el Cliente reconoce que es su responsabilidad exclusiva implementar las políticas de privacidad, mecanismos de recolección de autorizaciones y demás obligaciones previstas en el Régimen General de Protección de Datos Personales, así como cumplir con las normas sectoriales en materia de prevención de lavado de activos, financiación del terrorismo (LA/FT), y control de operaciones transfronterizas.

6.2. Requisitos de registro y documentación

Para acceder a los servicios ofrecidos por la Plataforma ADAMO PAY, el Cliente deberá completar un proceso de registro corporativo, el cual incluye la creación de una cuenta empresarial, la asignación de usuarios autorizados con roles operativos, y la firma del Contrato Marco de Servicios, junto con sus anexos técnicos, comerciales y de cumplimiento.

El proceso de registro y validación se sujeta a la presentación de la documentación legal y operativa exigida por ADAMO para efectos de verificación de identidad, legitimidad y análisis de riesgo del Cliente. La documentación mínima incluye:

Cuando el Cliente sea persona natural con actividad económica:

- Documento de identidad vigente;
- Registro Único Tributario (RUT) con fecha de expedición no mayor a un (1) año calendario o equivalente;
- Certificación bancaria activa;
- Soporte de actividad económica o contrato con origen de fondos identificado.

Cuando el Cliente sea persona jurídica:

- Información general de la compañía.
- Certificado de existencia y representación legal, certificado de incorporación o documento equivalente, con vigencia no mayor a treinta (30) días calendario;
- Estatutos de la sociedad;
- Copia del documento de identidad del representante legal, accionistas o asociados;
- Certificación de composición accionaria emitida por contador público, representante legal, agente residente o directores de la compañía;
- Información de los beneficiarios finales;
- Registro Único Tributario (RUT) o documento equivalente;
- Certificación bancaria;
- Soporte de actividad económica y de origen lícito de fondos.

Adicionalmente, el Cliente deberá diligenciar el formulario de conocimiento del Cliente (KYC), aceptar la Política de Tratamiento de Datos Personales, y designar uno o más usuarios autorizados con roles específicos (por ejemplo, carga de pagos, aprobación, consulta).

ADAMO se reserva el derecho de requerir información o documentación adicional, realizar entrevistas o aplicar mecanismos de verificación externa, especialmente cuando:

- El Cliente tenga operaciones en jurisdicciones de alto riesgo;
- Se identifiquen inconsistencias en la información suministrada;
- Sea necesario actualizar la información con ocasión del monitoreo transaccional.

La omisión, falsedad o inconsistencia en la documentación impedirá la activación o continuidad del servicio hasta que se subsanen los hallazgos, sin que ello implique incumplimiento por parte de ADAMO. El Cliente declara conocer y aceptar que el acceso al servicio está sujeto a la validación satisfactoria del proceso de onboarding.

6.3. Activación del servicio y medidas de seguridad

Una vez completado el proceso de registro, validada la documentación legal y operativa, y suscrito el Contrato Marco de Servicios, ADAMO procederá con la activación técnica de la cuenta del Cliente dentro de un plazo máximo de un (1) día hábil.

La activación incluye:

- Habilitación del acceso a la Plataforma mediante credenciales corporativas;
- Configuración de roles operativos para los usuarios autorizados (por ejemplo: carga de pagos, revisión, dispersión);
- Integración de condiciones comerciales previamente pactadas, incluyendo tipos de operación, límites por monto, jurisdicción y frecuencia de uso;
- Asignación de canales de soporte técnico y operativo.

La Plataforma ADAMO PAY incorpora medidas de seguridad organizativas y tecnológicas alineadas con las mejores prácticas del sector de pagos, con el fin de garantizar la integridad, confidencialidad y trazabilidad de las operaciones. Estas medidas incluyen, sin limitarse a:

- Autenticación multifactor (2FA) para el ingreso y validación de operaciones sensibles;
- Bloqueo automático de sesiones ante múltiples intentos fallidos de acceso o inactividad prolongada;
- Control de acceso por rol y función, con segregación de tareas y niveles de autorización;
- Restricciones geográficas e IP, cuando se configuren expresamente en el contrato;
- Registro de logs y auditoría de acciones, accesibles para el Cliente según su nivel de perfil;
- Verificación automática de beneficiarios y destinatarios contra listas restrictivas AML/KYC.

El Cliente es responsable de custodiar las credenciales de acceso, mantener actualizados los perfiles de sus usuarios autorizados y reportar de forma inmediata cualquier incidente, vulneración de seguridad, acceso indebido o uso anómalo del servicio.

ADAMO podrá suspender o limitar el acceso a la Plataforma de forma preventiva ante cualquier indicio de compromiso de seguridad, operación sospechosa o uso indebido, sin que ello implique incumplimiento contractual ni genere obligación de indemnización.

6.4. Causales de suspensión o terminación de cuenta

ADAMO podrá, de manera unilateral y sin necesidad de autorización judicial previa, suspender temporalmente, restringir o terminar de forma definitiva el acceso del Cliente a la Plataforma ADAMO PAY y a sus funcionalidades, en cualquiera de los siguientes casos:

- Inexactitud, omisión o falsedad en la información o documentación suministrada durante el proceso de registro, onboarding o en cualquier actualización posterior;
- Incumplimiento de obligaciones contractuales, incluyendo falta de pago, uso no autorizado de funcionalidades, o superación de los límites operacionales pactados;
- Evidencia de operaciones sospechosas, inusuales o no justificadas conforme a las políticas de cumplimiento normativo y a los parámetros de monitoreo de riesgo establecidos;
- Uso del servicio para fines ilícitos o contrarios a la ley, tales como evasión tributaria, operaciones no declaradas, triangulación fraudulenta, entre otros;
- Intentos de acceso no autorizado, suplantación, interferencia con mecanismos de seguridad, o cualquier otro evento que afecte la integridad del sistema;
- Requerimiento expreso de una autoridad competente, nacional o extranjera, en el marco de investigaciones administrativas, judiciales o tributarias;
- Finalización del vínculo contractual o vencimiento del plazo de prestación del servicio, sin que medie prórroga formal o renovación;
- Negativa reiterada del Cliente a actualizar información requerida en procesos periódicos de debida diligencia (KYC).

La suspensión podrá realizarse de forma preventiva cuando, a juicio de ADAMO, exista riesgo inminente de afectación a la legalidad, seguridad o estabilidad de la operación.

La terminación definitiva del servicio será notificada al Cliente por escrito a través del correo electrónico registrado, y producirá la desactivación de credenciales, el bloqueo de acceso a la Plataforma, y, cuando aplique, la liquidación final de servicios pendientes.

ADAMO no será responsable por pérdidas, interrupciones o perjuicios derivados de la suspensión o cancelación del servicio cuando esta se haya producido por causas justificadas conforme a lo establecido en el presente documento.

6.5. Uso de la Plataforma por parte de Usuarios Autorizados

El acceso a la Plataforma ADAMO PAY se realiza exclusivamente a través de usuarios autorizados designados por el Cliente en el proceso de activación o durante el ciclo de vida del servicio. Estos usuarios podrán desempeñar distintos roles operativos (por ejemplo, consulta, carga de pagos, aprobación, dispersión) conforme a los permisos asignados en el entorno administrativo de la cuenta.

El Cliente será responsable por:

- La designación, control y actualización de los usuarios activos vinculados a su cuenta;
- La custodia y uso diligente de las credenciales de acceso, así como de las herramientas de autenticación implementadas;

- El uso adecuado, lícito y conforme a estos Términos y Condiciones por parte de sus usuarios autorizados.

Toda acción realizada en la Plataforma mediante las credenciales emitidas al Cliente o a sus usuarios autorizados se entenderá como realizada directamente por el Cliente, quien asume la responsabilidad jurídica y operativa de dichas actuaciones.

La información cargada, editada o procesada por los usuarios deberá ser veraz, completa, actualizada y trazable, especialmente aquella relativa a beneficiarios, cuentas destino, montos, y justificación económica de los pagos.

El Cliente se compromete a revocar inmediatamente el acceso de cualquier usuario que cese su relación laboral, contractual o de confianza con su organización, o que haya incurrido en uso indebido del servicio.

ADAMO podrá bloquear temporalmente el acceso de usuarios autorizados cuando detecte patrones de comportamiento inusual, credenciales comprometidas o actividades incompatibles con los perfiles asignados, sin que ello constituya incumplimiento del servicio.

7. DECLARACIONES Y COMPROMISOS DE USO

Mediante la aceptación de los presentes Términos y Condiciones, el Cliente declara que entiende y acepta que el uso de la Plataforma ADAMO PAY implica una responsabilidad legal directa y que se obliga a utilizar los servicios conforme a los principios de legalidad, buena fe, diligencia, trazabilidad y cumplimiento normativo.

En particular, el Cliente declara y se compromete a lo siguiente:

7.1. Utilizar la Plataforma únicamente para fines lícitos y dentro del marco de su objeto social, absteniéndose de realizar operaciones que puedan constituir actividades ilícitas, fraudulentas, evasivas o contrarias al orden público.

7.2. Asegurar que toda la información que se suministre a ADAMO, incluyendo datos de beneficiarios, cuentas destino, documentación soporte y justificación de pagos, sea veraz, completa, verificable y actualizada.

7.3. Implementar políticas internas de cumplimiento, monitoreo y control que garanticen que las operaciones realizadas mediante ADAMO PAY se ajustan a la normativa vigente en materia de prevención del lavado de activos, financiación del terrorismo, evasión fiscal y restricciones internacionales.

7.4. Obtener de manera válida y documentada el consentimiento previo, expreso e informado de todos los titulares de datos personales cuyos datos sean tratados en el marco del uso del servicio, especialmente beneficiarios y usuarios operativos.

7.5. No transferir, sublicenciar ni permitir el acceso a la Plataforma por parte de terceros no autorizados, salvo previa autorización expresa y escrita de ADAMO.

7.6. Abstenerse de manipular, alterar o interferir con el funcionamiento técnico de la Plataforma, sus procesos de validación, sistemas de control o mecanismos de seguridad.

7.7. Cumplir con los límites operativos, jurisdiccionales y técnicos establecidos contractualmente con ADAMO, y reportar cualquier operación inusual, sospechosa o no autorizada detectada en el curso de la operación.

7.8. Garantizar la actualización oportuna de su información legal, comercial y financiera, así como de los perfiles de usuarios autorizados, y responder por cualquier uso indebido derivado de su negligencia en esta materia.

7.9. Asumir plena responsabilidad por los efectos jurídicos, tributarios y regulatorios de las operaciones que realice a través de la Plataforma, exonerando a ADAMO de cualquier obligación que no haya sido asumida expresamente en el marco contractual vigente.

8. COSTO DEL SERVICIO

Los servicios ofrecidos a través de la Plataforma ADAMO PAY están sujetos al pago de una contraprestación económica por parte del Cliente, compuesta por los siguientes componentes:

- Costo por transacción: valor fijo o variable por cada orden de dispersión ejecutada, según el número de beneficiarios, el canal utilizado (ACH, inmediato, internacional), y la complejidad de la operación.
- Margen de tipo de cambio: diferencial aplicable sobre el valor de la divisa monetizada (USD, EUR u otras), el cual se determinará conforme a la tasa negociada entre las partes y podrá estar sujeta a condiciones de mercado.

El valor final de cada operación será informado al Cliente previo a su ejecución, a través del módulo de confirmación de la Plataforma, o en los términos acordados en el contrato marco o propuesta comercial.

El Cliente declara entender que la tarifa y el margen cambiario son variables que pueden fluctuar dependiendo de factores como:

- Jurisdicción de origen y destino de los fondos;
- Volumen de la operación;
- Tipo de beneficiario;
- Riesgo operativo y cumplimiento asociado a la transacción;

- Comisiones impuestas por corresponsales, bancos intermediarios o redes de pago.

El Cliente se compromete a verificar y aceptar las condiciones económicas de cada operación antes de confirmar su ejecución. La omisión de dicha revisión no eximirá al Cliente de su obligación de pago ni dará lugar a reembolsos por diferencias de interpretación.

ADAMO garantiza que los precios y cargos aplicados serán transparentes, informados con antelación, y estarán expresados en la moneda correspondiente a la operación. No se admitirán cobros adicionales no autorizados por el Cliente, salvo que provengan de terceros vinculados a la ejecución del servicio (por ejemplo, entidades financieras, redes de pago, proveedores tecnológicos).

9. MECANISMOS Y CONDICIONES DE PAGO

El Cliente podrá efectuar el pago de los servicios contratados a través de los mecanismos autorizados por ADAMO, los cuales se determinarán de común acuerdo en el marco del contrato de servicios o en la propuesta comercial aceptada por el Cliente. Estos mecanismos podrán incluir, entre otros:

- Compensación directa mediante valores monetizados, cuando el Cliente utilice los servicios de conversión de divisas y la Plataforma descuenta automáticamente las comisiones pactadas del valor convertido;
- Facturación mensual, con corte y consolidación de operaciones realizadas durante el período correspondiente, para ser pagada por el Cliente mediante transferencia interbancaria a las cuentas designadas por ADAMO;
- Descuento anticipado al momento de aprobación de la orden de dispersión, cuando así se configure en el flujo operativo del Cliente.

ADAMO no aceptará pagos en efectivo, consignaciones no identificadas, giros postales, ni transferencias realizadas a cuentas no registradas oficialmente en el contrato. Cualquier intento de pago por medios no autorizados se considerará inválido y será objeto de reporte.

La factura electrónica correspondiente será emitida y enviada al correo registrado por el Cliente, en cumplimiento de la normativa tributaria colombiana. Dicha factura contendrá:

- La descripción de los servicios utilizados;
- El número de transacciones y su valor unitario;
- El detalle del margen aplicado en cada operación de monetización (cuando aplique);
- El total a pagar y los impuestos correspondientes.

El Cliente se obliga a revisar cada factura emitida y comunicar cualquier inconsistencia dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción. Transcurrido este plazo sin objeciones, se entenderá aceptada la factura en su integridad.

El incumplimiento en el pago oportuno facultará a ADAMO para suspender temporalmente el acceso a la Plataforma, retener órdenes en curso y/o aplicar intereses moratorios a la tasa máxima permitida por la ley colombiana, sin perjuicio de las demás acciones contractuales o legales a que haya lugar.

10. CANCELACIÓN VOLUNTARIA Y SOLICITUD DE REEMBOLSO POR PARTE DEL CLIENTE

El Cliente podrá solicitar la cancelación de un servicio contratado a través de la Plataforma ADAMO PAY únicamente cuando la orden correspondiente no haya sido ejecutada total o parcialmente, y no se haya producido la conversión de divisas ni la dispersión de fondos a beneficiarios.

Dicha solicitud deberá presentarse dentro de un término máximo de veinticuatro (24) horas calendario siguientes a la confirmación de la operación, mediante comunicación escrita enviada al correo oficial de ADAMO: contact@adamoservices.com, canal exclusivo habilitado para este tipo de requerimientos.

La solicitud deberá cumplir con los siguientes requisitos mínimos:

- Estar firmada por el representante legal del Cliente o persona facultada;
- Incluir el número de orden u operación que se desea cancelar;
- Anexar certificación bancaria vigente y documento de identidad del solicitante;
- Expresar las razones de la solicitud.

ADAMO evaluará la procedencia de la cancelación a partir de los siguientes criterios:

- El estado técnico, operativo y jurídico de ejecución de la orden;
- La existencia de conversiones ya aplicadas, validaciones AML completadas o dispersión iniciada;
- La existencia de costos incurridos en nombre del Cliente (ej. comisiones, gastos operativos o de red).

En caso de que la solicitud sea aceptada y se verifique que no ha existido ejecución total o parcial, ADAMO podrá proceder con el reembolso del valor correspondiente, previa deducción de los gastos administrativos y operativos aplicables. Esta deducción podrá consistir en un valor fijo o en un porcentaje sobre el monto de la transacción cancelada.

El reembolso, cuando proceda, se realizará dentro de un plazo máximo de quince (15) días calendario, contados a partir de la recepción de la documentación completa y la validación positiva del caso.

ADAMO se reserva el derecho de rechazar cualquier solicitud presentada fuera del término indicado, incompleta o respecto de operaciones ya iniciadas, ejecutadas o que impliquen impacto financiero directo o indirecto para la Plataforma, sus redes de pago o aliados operativos.

11. INDEMNIDAD

El Cliente acepta y reconoce que es el único responsable por el uso que realice de la Plataforma ADAMO PAY, así como por cualquier conducta u omisión que derive en afectación directa o indirecta a ADAMO, sus empleados, aliados, contratistas, proveedores o terceros vinculados a la operación del servicio.

En consecuencia, el Cliente se obliga a mantener indemne y a sacar en paz y salvo a ADAMO frente a cualquier reclamación, queja, demanda, investigación, acción legal o procedimiento, de carácter administrativo, judicial o extrajudicial, nacional o extranjero, que se derive de:

- El uso indebido, ilegal, no autorizado o contrario a los presentes Términos y Condiciones;
- La ejecución de pagos a beneficiarios no identificados, no autorizados o con documentación incompleta;
- El suministro de información falsa, incompleta o fraudulenta sobre el Cliente, sus usuarios o beneficiarios;
- El incumplimiento de cualquier obligación contractual, legal, fiscal o regulatoria aplicable;
- La recolección, tratamiento o transmisión de datos personales sin la debida autorización de sus titulares;
- El uso de la Plataforma para actividades de riesgo legal, como evasión de controles AML, triangulación de fondos o uso simulado de operaciones comerciales;
- La infracción de derechos de propiedad intelectual, confidencialidad o protección de datos de terceros;
- La omisión de reportes requeridos por normativa vigente en la jurisdicción del Cliente o de sus beneficiarios.

Esta obligación de indemnización incluye, sin limitarse a ello, los costos legales, honorarios profesionales, sanciones administrativas, gastos procesales, perjuicios y demás costos razonables en que incurra ADAMO como consecuencia de la defensa o resolución de tales reclamaciones.

La presente cláusula permanecerá vigente incluso después de la terminación de la relación contractual entre ADAMO y el Cliente, en tanto existan hechos originados durante su vigencia que puedan generar responsabilidad posterior.

12. DATOS PERSONALES

ADAMO, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, y demás normas que regulan el régimen general de protección de datos personales en Colombia, realiza el tratamiento de datos personales únicamente en el marco de las finalidades autorizadas por sus Clientes, bajo los principios de legalidad, finalidad, libertad, seguridad, veracidad, acceso y confidencialidad y la Política de Tratamiento de Datos Personales disponible en el sitio oficial de **ADAMO**.

12.1. Política de Tratamiento de Datos Personales

El tratamiento de los datos personales recolectados en el desarrollo de la prestación del servicio se rige por lo dispuesto en la Política de Tratamiento de Datos Personales de ADAMO, disponible para consulta permanente en la página oficial <https://adamoservices.co>. Esta política establece los principios aplicables, los derechos de los titulares, los canales de atención y los procedimientos para su ejercicio.

12.2. ADAMO como Encargado del Tratamiento

En el contexto del servicio prestado a través de ADAMO PAY, ADAMO actúa en calidad de Encargado del Tratamiento de los datos personales suministrados por el Cliente, quien ostenta la calidad de Responsable del Tratamiento, en los términos definidos por la Ley 1581 de 2012.

ADAMO únicamente trata la información personal con base en las instrucciones documentadas del Cliente, en desarrollo de las finalidades contractualmente pactadas, y de conformidad con los estándares de seguridad, trazabilidad, confidencialidad y legalidad aplicables.

ADAMO no será responsable por la legalidad, veracidad ni suficiencia de las autorizaciones otorgadas por los titulares de los datos, ni por el cumplimiento del deber de información a cargo del Cliente. La obtención válida del consentimiento previo, expreso e informado del titular será responsabilidad exclusiva del Cliente, incluyendo lo relacionado con:

- Recolección y transmisión de datos sensibles (como información bancaria, transaccional o financiera);
- Autorización para el envío de información por medios digitales (correo electrónico, WhatsApp, etc.);
- Tratamiento transfronterizo, cuando aplique;
- Incorporación a flujos de cumplimiento y listas restrictivas.

12.3. Contrato de transmisión de datos

Como condición previa e indispensable para la activación del servicio, el Cliente deberá suscribir con ADAMO un contrato de transmisión de datos personales, en el cual se establezcan las finalidades, las medidas de seguridad exigidas, los deberes de confidencialidad, la trazabilidad de los datos, las reglas sobre tratamiento internacional, y los protocolos de respuesta ante incidentes de seguridad.

Sin la existencia de este acuerdo, ADAMO se reserva el derecho de no iniciar ni continuar ningún flujo de operación que implique tratamiento de datos personales por cuenta del Cliente.

13. VALIDEZ JURÍDICA DE LOS ACTOS ELECTRÓNICOS Y FIRMA ELECTRÓNICA

Todas las manifestaciones de voluntad, confirmaciones de operación, registros de órdenes de pago, instrucciones de dispersión, aceptación de condiciones, validaciones y demás actos ejecutados a través de la Plataforma ADAMO PAY gozan de plena validez jurídica, conforme a lo dispuesto en la Ley 527 de 1999, que reconoce la equivalencia funcional entre los mensajes de datos y los documentos escritos.

En virtud de dicha normativa, se reconoce expresamente que:

- Las acciones realizadas por los usuarios autorizados del Cliente mediante credenciales emitidas por ADAMO tienen el mismo valor probatorio que una firma autógrafa;
- Las órdenes confirmadas electrónicamente a través de la Plataforma se consideran válidamente emitidas, con efectos contractuales plenos;
- Los registros electrónicos generados por ADAMO, incluyendo logs, sellos de tiempo, códigos de autenticación, IP de origen, identificadores de sesión y hash criptográficos, constituyen prueba suficiente de la existencia, autoría y trazabilidad de los actos realizados.

Cuando la operación lo requiera, ADAMO podrá habilitar mecanismos de firma electrónica simple o avanzada para ciertas funciones dentro de la Plataforma (como órdenes especiales, acuerdos de tarifas, declaraciones de origen de fondos, etc.), los cuales cumplirán con los requisitos de autenticidad e integridad exigidos en el Decreto 2364 de 2012.

El Cliente acepta que todas las interacciones realizadas a través de la Plataforma, una vez validadas conforme a los mecanismos técnicos dispuestos por ADAMO, son plenamente oponibles, ejecutables y exigibles, y que no podrá alegar desconocimiento de los actos registrados bajo sus credenciales o en su cuenta operativa.

14. RESPONSABILIDAD

ADAMO ejecuta sus servicios bajo un régimen de obligación de medio, lo cual implica que se compromete a desplegar sus mejores esfuerzos técnicos, operativos y jurídicos para prestar el servicio contratado con diligencia, profesionalismo y continuidad razonable. Sin embargo, ADAMO no garantiza un resultado específico, ni puede asegurar la ausencia absoluta de fallos en procesos que dependen de múltiples factores tecnológicos, contractuales o externos.

En consecuencia, ADAMO no será responsable por interrupciones, errores, lentitud, inejecución de órdenes, o cualquier afectación del servicio cuando esta sea atribuible, entre otros, a:

- Eventos de fuerza mayor o caso fortuito, incluyendo desastres naturales, conflictos armados, pandemias, bloqueos o protestas;
- Fallas en redes de telecomunicaciones, infraestructura de Internet, o conectividad de terceros;
- Retrasos o errores en la información suministrada por el Cliente o sus usuarios autorizados;
- Conductas u omisiones del Cliente o de los beneficiarios relacionados con la operación;
- Incumplimientos o fallos de terceros proveedores, entidades financieras, redes de pago, bancos corresponsales, aliados operativos o autoridades de control;
- Demoras o rechazos derivados de validaciones AML/KYC o medidas de congelamiento ordenadas por autoridad competente;
- Mantenimiento programado o correctivo necesario para la operación de la Plataforma.

La responsabilidad de ADAMO, en caso de que le sea atribuible legalmente, se limitará en todo caso al valor efectivamente pagado por el Cliente durante el mes calendario inmediatamente anterior al hecho generador de la reclamación, sin que proceda el reconocimiento de lucro cesante, pérdida de oportunidad, daño emergente ni ninguna otra modalidad de perjuicio indirecto o consecuencial.

El Cliente reconoce que el entorno digital y financiero en el que opera ADAMO PAY está sujeto a riesgos tecnológicos, normativos y operativos propios del sector, por lo que asume expresamente los riesgos inherentes al uso del servicio, en especial cuando se actúe en contravía de las instrucciones, condiciones contractuales o normativas aplicables.

15. LEY APLICABLE, RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y JURISDICCIÓN

Los presentes Términos y Condiciones, así como cualquier acto, relación jurídica, operación o controversia derivada del uso de la Plataforma ADAMO PAY, se regirán e interpretarán exclusivamente conforme a las leyes de la República de Colombia, sin considerar normas sobre conflicto de leyes o remisiones a jurisdicciones extranjeras.

En particular, serán de aplicación las siguientes normativas, sin perjuicio de otras disposiciones sectoriales o contractuales que resulten pertinentes:

- Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor (en lo aplicable al comercio entre empresas);
- Ley 527 de 1999 – Reconocimiento y validez jurídica de mensajes de datos y firma electrónica;
- Ley 1581 de 2012 – Régimen General de Protección de Datos Personales;
- Normas civiles, comerciales y tributarias aplicables a contratos celebrados entre particulares.

Cualquier diferencia, controversia, reclamación o disputa, de carácter contractual o extracontractual, que surja entre el Cliente y ADAMO, deberá ser sometida en primera instancia a una etapa de arreglo directo, en la que las partes se comprometen a agotar un canal de conciliación amigable mediante intercambio de comunicaciones electrónicas.

Esta etapa de arreglo directo tendrá una duración máxima de cuarenta y cinco (45) días calendario, contados desde la recepción formal de la comunicación que exponga la controversia. Durante dicho período, las partes deberán aportar argumentos, pruebas y propuestas de solución mediante los canales oficiales designados por cada una.

Si transcurrido este plazo no se alcanza una solución mutuamente satisfactoria, la controversia podrá ser sometida a la jurisdicción ordinaria colombiana, ante los jueces civiles del domicilio principal de ADAMO, conforme a las reglas de competencia territorial y funcional establecidas en el Código General del Proceso.

El Cliente acepta expresamente esta jurisdicción exclusiva, renunciando a cualquier otro fuero territorial, arbitraje no pactado por escrito, o recurso ante autoridades extranjeras, salvo que se disponga expresamente lo contrario mediante cláusula contractual particular.

16. PROPIEDAD INTELECTUAL Y RESTRICCIONES DE USO

Todos los elementos protegidos por derechos de propiedad intelectual e industrial que forman parte de la Plataforma ADAMO PAY —incluyendo, pero sin limitarse a, su diseño gráfico, código fuente, software, algoritmos, interfaz de usuario, flujos operativos, contenidos, marcas, nombres comerciales, documentación técnica, reportes generados, funcionalidades embebidas, mecanismos de validación y demás herramientas tecnológicas— son de titularidad exclusiva de ADAMO S.A.S. o de sus licenciantes debidamente autorizados.

La suscripción del contrato de servicios y la aceptación de los presentes Términos y Condiciones no otorgan al Cliente ningún derecho de propiedad, cesión, licencia de explotación, sublicencia o uso distinto al expresamente autorizado en virtud del objeto del servicio contratado.

En particular, el Cliente se abstendrá de:

- Copiar, modificar, reproducir, distribuir, publicar o comercializar cualquier parte del software o contenido de la Plataforma;
- Realizar prácticas de ingeniería inversa, descompilación o extracción del código fuente;
- Incorporar la Plataforma o partes de ella en otros sistemas, aplicaciones o servicios de terceros sin autorización previa y expresa;
- Usar signos distintivos, marcas, logos, nombres o contenidos visuales de ADAMO con fines publicitarios o comerciales sin consentimiento escrito;
- Crear obras derivadas o imitaciones funcionales que afecten la originalidad o la ventaja competitiva de la Plataforma;
- Usar el entorno de pruebas o producción para fines distintos a los autorizados en el contrato.

Cualquier uso no autorizado por parte del Cliente o de sus usuarios podrá dar lugar a la suspensión inmediata del servicio, la terminación del contrato y las acciones legales correspondientes, sin perjuicio del derecho de ADAMO a reclamar indemnizaciones por daños y perjuicios derivados del uso indebido de sus activos intangibles.

Esta protección se encuentra respaldada por el marco normativo aplicable en Colombia, incluyendo la Ley 23 de 1982, la Decisión Andina 351 de 1993, la Ley 44 de 1993, la Ley 603 de 2000, y los tratados internacionales ratificados por el Estado colombiano en materia de propiedad intelectual.

17. MECANISMOS DE REPORTE Y CANALES DE COMUNICACIÓN

ADAMO pone a disposición del Cliente canales oficiales de comunicación para el reporte de cualquier situación que pueda afectar la legalidad, seguridad, disponibilidad o integridad del servicio prestado a través de la Plataforma ADAMO PAY.

El Cliente y sus usuarios autorizados podrán presentar reportes, solicitudes, quejas, alertas, reclamaciones o notificaciones relacionadas con:

- Fallos técnicos o inestabilidad operativa de la Plataforma;
- Irregularidades en la ejecución de pagos o discrepancias en órdenes procesadas;
- Incidentes de seguridad de la información o vulneración de datos personales;
- Sospechas de operaciones ilícitas, no autorizadas o contrarias al cumplimiento normativo;
- Uso indebido de credenciales o suplantación de identidad;
- Cualquier hecho que contravenga los presentes Términos y Condiciones o el contrato suscrito.

Los reportes deberán ser enviados al canal exclusivo de atención dispuesto por ADAMO:

- Correo electrónico oficial: dataprotection@adamoservices.co

Para que el reporte sea tratado formalmente, deberá contener como mínimo:

- Identificación del remitente y del Cliente asociado;
- Descripción clara de los hechos, fechas y contexto;
- Soporte documental, técnico o gráfico (cuando sea posible);
- Medio de contacto para notificación de avances o resolución.

ADAMO confirmará la recepción del reporte dentro de los siguientes cinco (5) días hábiles y procederá con su evaluación técnica, jurídica y operativa. En caso de procedencia, podrá adoptar medidas preventivas o correctivas, tales como:

- Suspensión temporal del servicio o de usuarios vinculados al evento reportado;
- Revisión y ajuste de operaciones afectadas;
- Notificación a autoridades competentes, cuando aplique;
- Actualización de configuraciones de seguridad o monitoreo.

ADAMO se reserva el derecho de rechazar reportes anónimos, infundados o que no cumplan con los mínimos de seriedad exigibles. No obstante, garantiza que no adoptará represalias contra Clientes que actúen de buena fe y reporten situaciones reales o razonablemente sospechosas.

Los reportes relacionados con incidentes de seguridad de la información, filtraciones o accesos no autorizados serán tratados con prioridad y confidencialidad, conforme a los protocolos internos y la normativa vigente en materia de protección de datos personales y ciberseguridad.

18. VIGENCIA, MODIFICACIONES Y ACEPTACIÓN DE ACTUALIZACIONES

Los presentes Términos y Condiciones entran en vigencia a partir de su publicación en los canales oficiales de ADAMO, y regirán todas las relaciones jurídicas entre ADAMO y los Clientes que accedan, utilicen o contraten los servicios ofrecidos a través de la Plataforma ADAMO PAY.

ADAMO se reserva el derecho de modificar, actualizar o suprimir total o parcialmente estos Términos y Condiciones en cualquier momento, sin necesidad de autorización previa del Cliente, siempre que las modificaciones se deriven de:

- Cambios normativos, regulatorios o jurisprudenciales que afecten el servicio;
- Evolución tecnológica, mejora de funcionalidades o ampliación de cobertura;

- Cambios en la infraestructura operativa, esquemas comerciales o condiciones contractuales;
- Necesidad de reforzar mecanismos de seguridad, trazabilidad o cumplimiento normativo.

Las modificaciones serán publicadas en el sitio web oficial de ADAMO y/o dentro de la Plataforma, bajo la denominación “Versión Actualizada”, la cual incluirá su respectiva fecha de entrada en vigencia. Cuando los cambios afecten aspectos sustanciales del servicio o modifiquen derechos u obligaciones relevantes del Cliente, ADAMO podrá, a su criterio:

- Solicitar la aceptación expresa de la nueva versión;
- Remitir notificación vía correo electrónico al representante registrado;
- Suspender el acceso hasta tanto se confirme la lectura y aceptación del nuevo texto.

En todos los demás casos, se entenderá que la continuidad en el uso del servicio con posterioridad a la publicación de la actualización implica la aceptación tácita y vinculante de los nuevos términos por parte del Cliente.

ADAMO conservará un histórico de versiones anteriores y podrá ponerlas a disposición de los Clientes o de las autoridades competentes en caso de controversia o requerimiento legal.