

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE TRANKIPAY

Bienvenido a TrankiPay.

Aquí encontrarás de manera clara cómo funciona nuestra plataforma, cuáles son tus derechos y responsabilidades, y en qué casos nosotros respondemos o no.

Al usar TrankiPay aceptas estos Términos, por lo que te pedimos leerlos con atención.

### 1. ¿Qué es TrankiPay?

TrankiPay es una plataforma tecnológica que facilita transacciones de pago entre compradores y vendedores, brindando un entorno seguro de intermediación. No somos un banco, entidad financiera, ni captamos dinero del público. Los recursos se administran exclusivamente a través de cuentas en entidades financieras vigiladas en Colombia, y nuestro rol es el de proveedor tecnológico de pagos.

### 2. Registro y cuentas

Para usar TrankiPay debes:

- Ser mayor de edad y tener capacidad legal para contratar.
- Crear una cuenta con información veraz y actualizada.
- Mantener seguras tus credenciales (usuario y clave son personales).
- Atender las solicitudes de verificación de identidad para cumplir con normas de prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo (SARLAFT).

Cada cuenta es personal e intransferible. El incumplimiento de estas condiciones puede dar lugar a la suspensión o cancelación de la cuenta.

### 3. Actividades prohibidas

No podrás usar TrankiPay para transacciones relacionadas con:

- Productos o servicios ilegales.
- Servicios financieros no autorizados.
- Pornografía, explotación sexual o actividades similares.
- Juegos de azar, rifas o apuestas sin autorización legal.
- Lavado de activos, financiamiento del terrorismo o cualquier actividad ilícita.
- Productos falsificados o que infrinjan derechos de autor o propiedad industrial.

### 4. Cómo funciona el servicio

El comprador paga a través de la plataforma.

Los fondos se reciben en una cuenta de depósito en una entidad vigilada.

El vendedor envía el producto o presta el servicio.

El comprador confirma la recepción.

En caso de disputa, TrankiPay abre un proceso de mediación en el chat de la plataforma y,

de no resolverse, podrá decidir de buena fe con base en las pruebas aportadas. Una vez resuelto, el dinero se libera al vendedor o se devuelve al comprador.

## **5. Fondos, retiros y comisiones**

Los fondos estarán disponibles para retiro una vez confirmada la operación. El tiempo de desembolso puede variar por verificaciones de seguridad. Se podrá aplicar una tarifa de servicio, informada antes de la transacción. Emitimos facturas electrónicas según la normatividad tributaria colombiana. Los retiros solo se realizarán a cuentas bancarias a nombre del titular de la cuenta.

## **6. Disputas y reversiones**

Si no recibes lo que pagueste, puedes abrir un reclamo en la plataforma. Si no hay acuerdo, TrankiPay mediará y decidirá con base en la evidencia. Puedes solicitar reversión de pago dentro de los 5 días hábiles siguientes, conforme al Decreto 587 de 2016. Autorizas a TrankiPay a realizar devoluciones o débitos en tu cuenta cuando proceda un contracargo, reversión o reembolso.

## **7. Responsabilidades de los usuarios**

Compradores: pagar a través de la plataforma, confirmar la recepción y reportar inconformidades a tiempo.  
Vendedores: entregar el producto o servicio en lo prometido, y verificar que el pago esté acreditado antes de despachar.  
Ambos: actuar de buena fe, respetar la ley y dar información veraz.

## **8. Obligaciones tributarias**

Cada usuario es responsable de declarar y pagar los impuestos derivados de sus operaciones. TrankiPay podrá efectuar retenciones en la fuente o de IVA cuando la ley así lo exija.

## **9. Uso de marcas y comunicaciones**

Puedes mostrar el logo de TrankiPay en tu anuncio, tienda o página web únicamente para informar que usas nuestro servicio, siguiendo nuestras guías de uso. No está permitido alterar ni usar la marca de TrankiPay para fines distintos sin autorización expresa.

## **10. Datos personales**

Tratamos tus datos personales conforme a la Ley 1581 de 2012 y demás normas aplicables. Los usamos para prestar el servicio, cumplir con la ley, proteger la seguridad de la plataforma y, si lo autorizas, enviarte comunicaciones promocionales. Solo compartimos datos con terceros necesarios para la operación (bancos, pasarelas, proveedores tecnológicos). Puedes ejercer tus derechos de acceso, rectificación o supresión escribiendo a: [privacidad@trankipay.com](mailto:privacidad@trankipay.com)

## **11. Limitaciones de responsabilidad**

TrankiPay no garantiza la calidad de los productos o servicios ofrecidos por los vendedores. Nuestra responsabilidad se limita a custodiar y transferir fondos de acuerdo con las reglas de la plataforma.

No respondemos por fallas externas (bancos, redes, caídas de Internet) ni por daños indirectos, lucro cesante o eventos de fuerza mayor o caso fortuito.

## **12. Suspensión y cancelación de cuentas**

Podemos suspender o cerrar cuentas cuando:

- Se incumplan estos Términos.
- Se detecten actividades sospechosas o fraudulentas.
- Lo solicite una autoridad competente.

## **13. Cookies**

Usamos cookies para mejorar la experiencia de uso. Estas pueden ser esenciales, de seguridad, analíticas o de preferencias.

Al ingresar a TrankiPay verás un aviso que te permitirá aceptar todas las cookies o configurar tus preferencias.

Puedes desactivarlas desde tu navegador, aunque algunas funciones podrían no operar correctamente.

## **14. Cambios a los Términos**

Podemos actualizar estos Términos en cualquier momento. Si el cambio es relevante, lo notificaremos en la plataforma o por correo electrónico.

## **15. Ley y jurisdicción**

Estos Términos se rigen por las leyes de la República de Colombia. Cualquier controversia será resuelta por los jueces competentes en la ciudad de Bogotá, D.C.