

## **Plataforma para Pago Servicios en Factura de Energía Términos y Condiciones Personas Naturales**

### **I. INTRODUCCIÓN**

La Plataforma para Pago de Servicios en la Factura de Energía en adelante “PPS” permite a los clientes de Codensa pagar suscripciones a servicios y hacer el pago de donaciones, en la factura del servicio público de energía.

Los servicios o donaciones que puede pagar o adquirir el cliente corresponden únicamente a las alianzas comerciales que CODENSA establece con socios de negocios. Los clientes pagarán por los servicios o donaciones adquiridos de forma anticipada mensualmente cuando reciban su factura de energía y hasta que soliciten la cancelación del cargo por medio de los canales de atención al cliente de Codensa.

Con la aceptación de los presentes Términos y Condiciones USTED confirma que los ha leído y está de acuerdo con su contenido. Si USTED no acepta los Términos y Condiciones debe abstenerse de solicitar el servicio y usar La PPS de CODENSA.

Si USTED incumple el pago de los cargos generados por la adquisición de servicios que haya realizado en las fechas de corte establecidas en su factura de energía, deberá asumir las consecuencias que apliquen por motivo de NO pago incluidas en los Términos y Condiciones establecidos en el presente documento.

Al dar “click” en “Aceptar” USTED acepta que Codensa use la información que está proporcionando para llevar a cabo búsquedas en bases de datos públicas o privadas que permitan determinar su posibilidad de realizar compras en los canales de comercio que ofrezcan el pago a través de La PPS de CODENSA.

El presente documento es un contrato entre USTED y Codensa S.A E.S.P. y aplica exclusivamente para el uso de La Plataforma para Pago de Servicios mediante la Factura de Energía de CODENSA.

### **II. DEFINICIONES:**

- Cliente: Persona Natural a cargo del pago a Codensa del servicio de Energía provisto en el predio correspondiente con su domicilio.
- Usuario de La PPS: Cliente que ha solicitado y se le ha aprobado la posibilidad de incluir el pago de servicios o donaciones en su factura tras cumplir con la presentación de la información requerida por Codensa.
- Cargos: Cobro mensual presentado en la factura de energía para el pago de servicios o donaciones adquiridos por los clientes en canales de comercio de CODENSA o sus socios.
- PPS: Sistema de Software provisto por Codensa para que los Clientes soliciten la activación de su factura y puedan autorizar la compra de servicios o donaciones.

### III. TÉRMINOS Y CONDICIONES

Los siguientes términos y condiciones aplican a la relación entre Codensa S.A. E.S.P. y el usuario del medio de La PPS (USTED).

Para solicitar la creación de su cuenta y usar La PPS de CODENSA usted confirma que:

- Está en completa facultad legal para establecer el presente contrato.
- Es mayor de edad, residente en Colombia; y
- Los datos de información personal que suministra son ciertos y corresponden con la realidad.

#### **a. Establecimiento de identidad y evaluación de riesgo.**

La PPS de CODENSA le ofrece un proceso de compra fácil para adquirir servicios o realizar donaciones. Para identificar a los clientes y evitar el uso no autorizado de La PPS, CODENSA requiere establecer la identidad de cada cliente. Para lo anterior USTED debe suministrar de manera obligatoria mínimo la siguiente información:

- Nombres y Apellido
- Cédula
- Dirección
- Número de Cliente Codensa
- Número de teléfono celular
- Correo Electrónico

#### **b. Entrega de servicios.**

La entrega del servicio adquirido a través de la plataforma se efectuará en un plazo máximo de 4 días hábiles.

#### **c. Pago de servicios y cobro de La PPS.**

USTED es responsable de realizar los pagos de los servicios que adquirió, los cuales se le cobrarán mensualmente en la factura de energía incluyendo impuestos u otros cargos que hagan parte de la transacción.

CODENSA se reserva el derecho de cobrar a sus clientes por el uso de La PPS. De llegarse a definir un cobro CODENSA informará a los clientes las tarifas y condiciones del mismo requiriéndose que el cliente acepte de forma expresa las condiciones expresadas en un nuevo contrato antes de podersele generar cualquier cobro originado por compras que realice.

#### **d. Proceso de Enrolamiento, compra y pago de La PPS.**

- i) Enrolamiento (solicitud del servicio):

Dando click en “Aceptar” USTED autoriza a Codensa para que analice su información personal y del cliente de energía consultando bases de datos internas o externas. Una vez analizada Codensa le enviará un correo informándole el estado de la activación de su usuario (activo o pendiente) en el sistema y la posibilidad de iniciar el uso de La PPS.

ii) Pago:

USTED pagará de forma anticipada o vencida los cargos asociados a su factura de energía de acuerdo con su ciclo de facturación y la fecha de corte de su factura.

Si el pago completo del (los) cargo(s) asociados a su factura de energía no ha(n) sido registrado(s) el primer día posterior a la fecha límite de pago determinada en su factura, Codensa le enviará un correo informándole que su pago está retrasado.

Si usted no paga el valor completo de su(s) cargo(s) dentro de los siete (3) días hábiles siguientes a la segunda fecha de corte de su factura Codensa reportará esta situación a los Socios responsables de la prestación de los productos/servicios de modo que estos le sean suspendidos o no los proporcione. Adicionalmente si USTED se retrasa en su pago Codensa podrá suspender su acceso a la PPS y bloquear su posibilidad de hacer compras.

**e. Restricciones:**

Con respecto al uso de La PPS usted acepta no proveer información falsa, inexacta o engañosa. CODENSA se reserva el derecho a bloquear cualquier usuario de La PPS que incumpla en el pago de sus cargos o incurra en violaciones de lo descrito anteriormente.

El servicio de La PPS es asignado a una única cuenta de cliente de energía. USTED no podrá solicitar el servicio en una cuenta diferente a la que corresponda con su domicilio. Así mismo sólo se asignará un acceso a La PPS por cuenta de cliente de energía quedando restringido el registro de más de un usuario por cuenta de energía.

**f. Actuación sólo en nombre propio:**

Al dar click en “Aceptar” USTED certifica que actúa a nombre propio y acepta que adquiere este servicio ante CODENSA para su propio uso y no está actuando en representación o beneficio de ninguna otra persona, así como también manifiesta que no lo va a utilizar para realizar fraudes.

**g. Información personal:**

Codensa procesa información personal para confirmar su identidad, administrar la comunicación sobre el uso del servicio, prevenir su uso inadecuado, analizar al cliente en el momento del enrolamiento, con fines comerciales y de mercadeo de Codensa, PPPS y socios del medio de pago. Por lo anterior USTED autoriza a que Codensa procese información personal agrupada en las siguientes categorías:

- Datos de contacto: nombre, dirección teléfono celular, correo electrónico, etc.
- Información de cargos y pagos asociados a su número de cliente de energía.
- Información de suscripciones que adquiera mediante PPS.
- Información histórica de cargos asociados a su cuenta de energía, pagos y retrasos de pago.
- Información del origen de las transacciones como direcciones IP, sistema operativo o configuraciones del navegador.

Su información también podrá ser compartida con el comercio con el que interactúe para realizar compras y con burós de crédito y centrales de riesgo cuando exista necesidad de reportar un mal comportamiento de pago.



Al mismo tiempo USTED tiene el derecho a corregir cualquier información errónea utilizando cualquiera de los canales de atención de Condesa.

Asimismo Usted Acepta que el tratamiento al cual serán sometidos los datos tienen como finalidad utilizarlos para informar a nuestros clientes en temas relacionados con la prestación del servicio eléctrico, ofertas, promociones y beneficios del portafolio de productos y servicios de la Compañía. En algunos casos, esta información se transfiere a terceros, para el envío de información relacionada con el servicio de energía u otros productos y servicios ofrecidos directamente para CODENSA S.A. ESP o a través de sus aliados comerciales.

**h. Cambios y Correcciones:**

Codensa puede actualizar o cambiar los términos y condiciones del servicio de La PPS por lo que sus clientes deberán leerlos cada vez que realicen una transacción, consultarlos en su sitio personal o el sitio web: <https://www.enelxstore.com.co>

Si USTED no está de acuerdo con las actualizaciones o cambios deberá informar en cualquier momento a Codensa de ello o su deseo de cancelar el servicio.

**i. Comunicación:**

USTED podrá acceder a la PPS y revisar su histórico de transacciones, pagos, documentos cargados así como los términos y condiciones vigentes. Codensa conservará toda su información personal asociada La PPS en su plataforma de manera que podrá ingresar a la misma y consultar la misma en cualquier momento.

Adicionalmente USTED autoriza a Codensa para realizar el envío de información de pagos entre otras comunicaciones correspondientes a La PPS como transacciones realizadas, fechas de corte, pagos entre otras al correo electrónico y el número de teléfono celular que haya provisto.

**j. Cancelación:**

Con la compra en la PPS usted acepta el compromiso de pagar mínimo el valor de un mes por el servicio al que accede. Sin embargo, USTED podrá cancelar el servicio y el cargo asociado a su cuenta de energía en cualquier momento mediante cualquiera de los canales de servicio al cliente siempre que a la fecha de la solicitud no tenga pendiente el pago de cargos mediante La PPS a Codensa o que haya adquirido con socios comerciales de Codensa.