TÉRMINOS Y CONDICIONES
APP ÍSIMO+

1) DEFINICIONES

Para efectos de interpretación y aplicación de los presentes Términos y Condiciones, los términos que se indican a continuación tendrán el significado asignado en este capítulo, independientemente de que se utilicen en singular o plural:

a) App Ísimo+ o la App: Aplicación móvil desarrollada y operada por PLAN B INVESTMENTS S.A.S - TIENDAS ÍSIMO, que permite a los usuarios acceder a diferentes funcionalidades digitales y comerciales relacionadas con los productos, servicios, beneficios, promociones y demás experiencias habilitadas por la Compañía.
b) TIENDAS ÍSIMO o la Compañía: Hace referencia a PLAN B INVESTMENTS S.A.S., sociedad responsable de la operación de la App Ísimo+ y de las funcionalidades digitales y comerciales ofrecidas a través de esta, así como de los establecimientos de comercio físicos y/o canales autorizados de comercialización operados bajo la marca Ísimo, donde los Usuarios podrán acceder a productos, servicios, promociones y beneficios asociados a la marca.
c) Usuario: Persona natural, cliente, consumidor final, mayor de edad y con capacidad legal para contratar, que realiza el registro, acceso o uso de la App Ísimo+ y de las funcionalidades disponibles en ella.
d) Cuenta de Usuario: Perfil personal creado por el Usuario dentro de la App Ísimo+, mediante el suministro de la información requerida por TIENDAS ÍSIMO, que permite el acceso a las funcionalidades habilitadas conforme a estos Términos y Condiciones.
e) Funcionalidades: Herramientas, servicios, contenidos, beneficios, programas, promociones, opciones de consulta, interacción y demás características disponibles dentro de la App Ísimo+ que sean habilitadas por TIENDAS ÍSIMO para los Usuarios.
f) Contenido: Toda información, material, texto, imágenes, elementos gráficos, diseños, marcas, logotipos, software, funcionalidades y demás elementos disponibles en la App Ísimo+.
g) Beneficios: Incentivos, ventajas comerciales, promociones, descuentos, campañas, programas de fidelización u otras condiciones especiales que TIENDAS ÍSIMO pueda ofrecer a los Usuarios a través de la App Ísimo+ o de sus canales autorizados.
h) Servicios de Terceros: Productos, servicios, funcionalidades o herramientas ofrecidas por terceros independientes a TIENDAS ÍSIMO que puedan estar disponibles, integradas o vinculadas dentro de la App Ísimo+, y que podrán estar sujetos a términos, condiciones o políticas propias.
i) Política de Tratamiento de Datos Personales: Documento mediante el cual TIENDAS ÍSIMO informa a los Usuarios las condiciones aplicables al tratamiento de sus datos personales, incluyendo las finalidades, derechos y mecanismos para ejercerlos, conforme a la normativa colombiana aplicable.
j) Banco Serfinanza S.A.: Entidad financiera identificada con NIT 860.043.186-6, vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, responsable exclusiva frente al Usuario de la Cuenta de Ahorros y de los Servicios Financieros ofrecidos a través de la App Ísimo+.
k) Corresponsal Digital: Calidad en la que TIENDAS ÍSIMO pone a disposición de Banco Serfinanza S.A. la App Ísimo+ para que este ofrezca y preste sus servicios financieros, de conformidad con las disposiciones sobre corresponsalía digital expedidas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

l) Cuenta de Ahorros: Producto de depósito ofrecido por Banco Serfinanza S.A., que el Usuario puede abrir, consultar y operar a través de la App Ísimo+, y que se rige por su propio reglamento.
m) Servicios Financieros: La Cuenta de Ahorros y los servicios transaccionales ofrecidos y prestados por Banco Serfinanza S.A. a través de la App Ísimo+, descritos en el capítulo 21 de estos Términos y Condiciones.
n) Bolsillo Ísimo+: Funcionalidad de la App Ísimo asociada a la Cuenta de Ahorros, en la cual se abonan los Excedentes de Pago que el Usuario decida destinar a ella y los incentivos monetarios que le otorgue TIENDAS ÍSIMO, conforme al capítulo 20.
o) Excedente de Pago: valor a favor del Usuario que resulta cuando paga en efectivo una compra en las TIENDAS ÍSIMO por un monto superior a su valor total, y que decida destinar al Bolsillo Ísimo+ a la Cuenta de Ahorros de Banco Serfinanza, en lugar de recibirlo en efectivo, conforme al numeral 20.3.
p) Responsable del Tratamiento: Persona natural o jurídica que decide sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos personales.
q) Encargado del Tratamiento: Persona natural o jurídica que realiza el tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable del Tratamiento, siguiendo sus instrucciones y sin decidir sobre finalidades propias.

2) IDENTIFICACIÓN DEL OPERADOR Y RESPONSABLE DE LA APLICACIÓN

La aplicación móvil Ísimo+ es operada por PLAN B INVESTMENTS S.A.S, sociedad identificada con NIT 901.613.496.9, y quien para efectos de los presentes Términos y Condiciones se identifica como TIENDAS ÍSIMO o la Compañía.

TIENDAS ÍSIMO pone a disposición de los Usuarios la App Ísimo+ como una plataforma digital mediante la cual podrán acceder a funcionalidades comerciales y digitales relacionadas con los productos, servicios, promociones, beneficios y demás experiencias habilitadas por la Compañía.

Adicionalmente, TIENDAS ÍSIMO actúa como Corresponsal Digital de Banco Serfinanza S.A. poniendo a disposición la App Ísimo+ para que dicha entidad ofrezca y preste los Servicios Financieros descritos en el capítulo 21, dentro de los cuales se encuentra la Cuenta de Ahorros a la que podrán acceder los usuarios. Banco Serfinanza S.A. es la única responsable frente al Usuario por dichos servicios. TIENDAS ÍSIMO no es una entidad financiera, no capta recursos del público ni administra o custodia los recursos de la Cuenta de Ahorros.

3) ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

El acceso, registro, navegación o uso de la App Ísimo+ por parte del Usuario implica la aceptación expresa de los presentes Términos y Condiciones de Uso, así como de la Política de Tratamiento de Datos Personales de TIENDAS ÍSIMO.

Al crear una Cuenta de Usuario, seleccionar la opción de aceptación dispuesta en la App o utilizar cualquiera de las funcionalidades disponibles, el Usuario declara que ha leído, comprendido y aceptado integralmente las disposiciones contenidas en este documento. Los presentes Términos y Condiciones regulan la relación entre el Usuario y TIENDAS ÍSIMO respecto del acceso y uso de la App Ísimo+, incluyendo las funcionalidades digitales y comerciales habilitadas dentro de la plataforma.

El Usuario reconoce que algunas funcionalidades disponibles dentro de la App podrán estar sujetas a términos y condiciones adicionales, políticas específicas, autorizaciones o contratos independientes, cuando por la naturaleza del servicio así se requiera.

La aceptación de los presentes Términos y Condiciones no implica la aceptación automática de servicios adicionales, productos ofrecidos por terceros o funcionalidades sujetas a condiciones particulares. En estos casos, el Usuario deberá aceptar previamente las condiciones aplicables antes de acceder o utilizar dichas funcionalidades.

En caso de no aceptar los presentes Términos y Condiciones, el Usuario deberá abstenerse de registrarse, acceder o utilizar la App Ísimo+. TIENDAS ÍSIMO podrá modificar, actualizar o complementar estos Términos y Condiciones cuando resulte necesario, de conformidad con lo establecido en el capítulo correspondiente. Las modificaciones serán informadas a través de los medios disponibles y, cuando corresponda, requerirán una nueva aceptación por parte del Usuario.

4) OBJETO Y ALCANCE DE LA APLICACIÓN

La App Ísimo+ tiene como objeto proporcionar a los Usuarios una plataforma digital que facilite la interacción con TIENDAS ÍSIMO y el acceso a funcionalidades comerciales y digitales relacionadas con sus productos, servicios, promociones, beneficios y experiencias ofrecidas a través de los canales habilitados por la Compañía.

A través de la App Ísimo+, los Usuarios podrán acceder, entre otras, a las siguientes funcionalidades:

a) Consulta de información relacionada con productos, precios, promociones y ofertas disponibles.
b) Consulta de información asociada a sus interacciones con TIENDAS ÍSIMO, incluyendo, cuando se encuentre habilitado, historial de pedidos, compras, facturas, solicitudes o devoluciones.
c) Ubicación de establecimientos comerciales y canales autorizados de atención.
d) Creación, administración y consulta de herramientas personalizadas disponibles dentro de la App, tales como listas de mercado u otras funcionalidades similares.
e) Acceso a beneficios, promociones, campañas comerciales, programas de fidelización y demás iniciativas que TIENDAS ÍSIMO habilite para sus Usuarios.
f) Apertura, consulta y operación de la Cuenta de Ahorros y de los Servicios Financieros prestados por Banco Serfinanza S.A., en los términos del capítulo 21.
g) Consulta de los incentivos del Bolsillo Ísimo+ y de su abono a la Cuenta de Ahorros, en los términos del capítulo 20.
h) Acceso a nuevas funcionalidades digitales o comerciales que sean incorporadas por TIENDAS ÍSIMO dentro de la App.

TIENDAS ÍSIMO podrá habilitar, modificar, actualizar, suspender o retirar funcionalidades de la App cuando resulte necesario por razones operativas, comerciales, técnicas, de seguridad o de mejora de la

experiencia del Usuario, informando aquellos cambios que impliquen modificaciones relevantes en las condiciones de uso.

El Usuario reconoce que la disponibilidad de determinadas funcionalidades podrá depender de factores técnicos, geográficos, comerciales, de inventario, de vigencia de campañas o del cumplimiento de requisitos particulares establecidos para cada servicio o beneficio.

La App Ísimo+ constituye una herramienta digital de interacción entre TIENDAS ÍSIMO y sus Usuarios. La disponibilidad de la App o de sus funcionalidades no garantiza la existencia permanente de productos, promociones, beneficios o servicios específicos, los cuales estarán sujetos a las condiciones particulares informadas en cada caso.

5) REGISTRO Y CREACIÓN DE CUENTA DE USUARIO

Para acceder y utilizar la App Ísimo+, el Usuario deberá realizar el proceso de registro y creación de una Cuenta de Usuario mediante los mecanismos habilitados por TIENDAS ÍSIMO.

El Usuario deberá ser una persona natural mayor de dieciocho (18) años, con capacidad legal para obligarse, y deberá suministrar la información requerida por TIENDAS ÍSIMO durante el proceso de registro.

Durante la creación de la Cuenta de Usuario, el Usuario deberá proporcionar información veraz, completa, actualizada y verificable. El Usuario será responsable de mantener dicha información actualizada y deberá informar cualquier modificación que pueda afectar la correcta prestación de las funcionalidades disponibles en la App.

El Usuario declara que la información proporcionada durante el proceso de registro corresponde a información propia y se compromete a no utilizar datos falsos, información de terceros sin autorización o mecanismos destinados a suplantar la identidad de otra persona.

La creación de una Cuenta de Usuario estará sujeta a las validaciones y controles establecidos por TIENDAS ÍSIMO para garantizar la seguridad de la plataforma, la adecuada prestación de los servicios digitales y la protección de los Usuarios.

Cada Usuario podrá crear y mantener una única Cuenta de Usuario, salvo que TIENDAS ÍSIMO autorice expresamente una condición diferente.

El Usuario será responsable de custodiar la información asociada a su Cuenta y mantener la confidencialidad de sus credenciales de acceso, incluyendo contraseñas, códigos de verificación o cualquier otro mecanismo de autenticación habilitado por la App.

El Usuario deberá informar oportunamente a TIENDAS ÍSIMO cualquier acceso no autorizado, pérdida de credenciales, sospecha de suplantación o cualquier situación que pueda comprometer la seguridad de su Cuenta de Usuario.

TIENDAS ÍSIMO podrá restringir, suspender o cancelar una Cuenta de Usuario cuando identifique incumplimientos de estos Términos y Condiciones, uso indebido de la App, suministro de información

falsa o inexacta, actividades fraudulentas o cualquier conducta que pueda afectar la seguridad, funcionamiento o integridad de la plataforma, de conformidad con la normativa aplicable.

La creación de una Cuenta de Usuario no garantiza la disponibilidad permanente de todas las funcionalidades de la App, las cuales estarán sujetas a la habilitación, condiciones particulares, disponibilidad técnica y demás requisitos informados por TIENDAS ÍSIMO.

6) USO DE LA APLICACIÓN

El Usuario se compromete a utilizar la App Ísimo+ de manera responsable, diligente y conforme a la ley, los presentes Términos y Condiciones, la buena fe y las finalidades para las cuales fue diseñada. El Usuario deberá utilizar la App exclusivamente para fines personales y relacionados con el acceso a las funcionalidades digitales y comerciales habilitadas por TIENDAS ÍSIMO, absteniéndose de realizar actividades que puedan afectar la seguridad, funcionamiento, disponibilidad o integridad de la plataforma.

El Usuario se obliga a no:

a) Utilizar la App para fines ilícitos, fraudulentos o contrarios a la ley.
b) Suplantar la identidad de terceros, utilizar cuentas ajenas o proporcionar información falsa durante el uso de la plataforma.
c) Intentar acceder sin autorización a sistemas, bases de datos, cuentas de otros Usuarios o cualquier componente tecnológico asociado a la App.
d) Introducir virus, códigos maliciosos, herramientas automatizadas o cualquier elemento que pueda afectar el funcionamiento o seguridad de la App.
e) Alterar, manipular, copiar, reproducir, descompilar, realizar ingeniería inversa o explotar comercialmente cualquier componente de la App sin autorización previa de TIENDAS ÍSIMO.
f) Utilizar mecanismos destinados a obtener beneficios, promociones, descuentos u otras ventajas comerciales de manera indebida, fraudulenta o contraria a las condiciones establecidas.
g) Realizar actividades que afecten la experiencia de otros Usuarios o el adecuado funcionamiento de la plataforma.

TIENDAS ÍSIMO podrá implementar medidas de seguridad, controles preventivos y mecanismos de monitoreo orientados a proteger la App, los Usuarios y las funcionalidades disponibles. Cuando se identifique un incumplimiento de estos Términos y Condiciones, TIENDAS ÍSIMO podrá restringir, suspender o cancelar temporal o definitivamente el acceso del Usuario a la App, de acuerdo con la naturaleza del incumplimiento y sin perjuicio de las acciones legales que puedan corresponder. Las medidas adoptadas por TIENDAS ÍSIMO buscarán garantizar la seguridad de la plataforma y la protección de los Usuarios, respetando los derechos que les correspondan conforme a la normativa aplicable.

7) INFORMACIÓN DE PRODUCTOS, PRECIOS, PROMOCIONES Y BENEFICIOS

La información disponible en la App Ísimo+, relacionada con productos, precios, promociones, beneficios, campañas comerciales y demás contenidos ofrecidos por TIENDAS ÍSIMO, tiene como finalidad proporcionar al Usuario información sobre la oferta comercial disponible a través de los canales habilitados por la Compañía.

TIENDAS ÍSIMO procurará que la información publicada en la App sea clara, actualizada y corresponda a las condiciones comerciales vigentes al momento de su consulta. No obstante, el Usuario reconoce que la disponibilidad de productos, precios, promociones y beneficios podrá estar sujeta a modificaciones, vigencias, condiciones particulares, cobertura geográfica, disponibilidad de inventario y demás factores propios de la operación comercial.

Los precios, descuentos, promociones y beneficios publicados en la App podrán variar según el producto, tienda, canal de venta, ubicación, periodo de vigencia o condiciones específicas comunicadas al Usuario.

Las promociones, campañas comerciales y beneficios ofrecidos a través de la App podrán estar sujetos a términos y condiciones particulares, incluyendo requisitos de participación, fechas de vigencia, productos participantes, cantidades disponibles, límites por Usuario y demás condiciones aplicables, las cuales serán informadas oportunamente.

El Usuario reconoce que la visualización de un producto, promoción o beneficio dentro de la App no constituye una garantía de disponibilidad permanente ni una obligación de suministro por parte de TIENDAS ÍSIMO cuando existan condiciones operativas, comerciales o técnicas que impidan su disponibilidad.

En caso de presentarse errores evidentes en la información publicada, TIENDAS ÍSIMO realizará las validaciones correspondientes y adoptará las medidas necesarias conforme a la normativa aplicable.

El Usuario deberá revisar las condiciones particulares de cada promoción, beneficio o campaña antes de participar o realizar cualquier operación asociada a estos.

8) FUNCIONALIDADES COMERCIALES, BENEFICIOS Y PROGRAMAS DE FIDELIZACIÓN

A través de la App Ísimo+, TIENDAS ÍSIMO podrá habilitar funcionalidades comerciales destinadas a mejorar la experiencia del Usuario, incluyendo beneficios, promociones, campañas, programas de fidelización, incentivos, descuentos, cupones, ofertas personalizadas u otras iniciativas comerciales.

El acceso, participación, acumulación, redención o utilización de los beneficios disponibles dentro de la App estará sujeto a las condiciones particulares establecidas para cada campaña, programa o iniciativa comercial.

Las condiciones aplicables a cada beneficio podrán incluir, entre otros aspectos:

a) Productos o servicios participantes.
b) Fechas de inicio y finalización.
c) Requisitos de participación.
d) Restricciones o límites por Usuario, transacción, producto o periodo.
e) Condiciones de acumulación, redención o uso.
f) Cualquier otra condición necesaria para la correcta ejecución de la campaña o beneficio.

TIENDAS ÍSIMO podrá modificar, suspender o finalizar campañas, beneficios o programas de fidelización cuando existan razones comerciales, operativas, técnicas, de seguridad o de cumplimiento normativo que así lo requieran, informando al Usuario cuando corresponda y respetando las condiciones aplicables a beneficios ya adquiridos o causados.

El Usuario reconoce que los beneficios, promociones y campañas ofrecidas a través de la App no constituyen derechos adquiridos de carácter permanente y estarán sujetos a las condiciones particulares comunicadas por TIENDAS ÍSIMO para cada iniciativa.

El Usuario se compromete a utilizar los beneficios de manera legítima y conforme a las condiciones establecidas, absteniéndose de realizar prácticas fraudulentas, abusivas o destinadas a obtener beneficios de manera indebida.

TIENDAS ÍSIMO podrá establecer controles, validaciones y restricciones razonables para prevenir el uso indebido de beneficios, proteger la transparencia de sus campañas y garantizar una adecuada experiencia para todos los Usuarios.

9) COMPRAS, PEDIDOS, PAGOS, GARANTÍAS Y DEVOLUCIONES

TIENDAS ÍSIMO podrá habilitar dentro de la App Ísimo+ funcionalidades que permitan a los Usuarios realizar consultas, solicitudes, compras, pedidos, pagos u otras operaciones relacionadas con la adquisición de productos y servicios ofrecidos por la Compañía.

La disponibilidad de funcionalidades transaccionales dependerá de su implementación tecnológica, cobertura, condiciones operativas, disponibilidad de productos y demás factores definidos por TIENDAS ÍSIMO.

Cuando el Usuario utilice funcionalidades de compra, pedido o adquisición de productos a través de la App, deberá suministrar la información necesaria para la correcta gestión de la operación, incluyendo información relacionada con productos seleccionados, cantidades, datos de contacto, dirección de entrega, medios de pago y demás información requerida.

El Usuario será responsable de verificar la información suministrada antes de confirmar cualquier operación realizada a través de la App.

Los precios, disponibilidad de productos, promociones, condiciones comerciales, medios de pago y demás aspectos asociados a cada operación serán informados al Usuario antes de la confirmación de la compra o solicitud correspondiente.

Las compras realizadas a través de la App Ísimo+ estarán sujetas a las políticas comerciales, condiciones de entrega, políticas de garantía, cambios, devoluciones, retracto y demás disposiciones aplicables definidas por TIENDAS ÍSIMO y la normativa vigente en materia de protección al consumidor.

El Usuario podrá ejercer los derechos que le correspondan como consumidor, incluyendo aquellos relacionados con garantías legales, retracto, cambios o devoluciones, cuando resulten aplicables conforme a la naturaleza del producto adquirido y la regulación vigente.

TIENDAS ÍSIMO dispondrá de canales de atención para la gestión de solicitudes, reclamaciones o consultas relacionadas con compras, pedidos, garantías, devoluciones y demás operaciones realizadas a través de la App.

Las condiciones específicas aplicables a cada compra, campaña o modalidad de operación podrán ser informadas previamente al Usuario mediante la App, las políticas correspondientes u otros canales autorizados por TIENDAS ÍSIMO.

10) PROPIEDAD INTELECTUAL

Todos los derechos de propiedad intelectual e industrial relacionados con la App Ísimo+, incluyendo, entre otros, su diseño, estructura, programación, código fuente, código objeto, interfaces, contenidos, textos, imágenes, elementos gráficos, marcas, logotipos, signos distintivos, bases de datos, funcionalidades y demás elementos que la integran, son propiedad de TIENDAS ÍSIMO o de terceros que hayan autorizado su uso.

El acceso y utilización de la App Ísimo+ por parte del Usuario no implica la transferencia, cesión, licencia de explotación o reconocimiento de derechos de propiedad intelectual sobre la App, sus contenidos o cualquier elemento asociado a esta.

TIENDAS ÍSIMO concede al Usuario una autorización limitada, personal, no exclusiva, no transferible y revocable para acceder y utilizar la App Ísimo+ únicamente para los fines establecidos en estos Términos y Condiciones.

El Usuario se abstendrá de:

a) Copiar, reproducir, modificar, adaptar, distribuir, comercializar o explotar cualquier elemento de la App sin autorización previa y expresa de TIENDAS ÍSIMO.
b) Realizar ingeniería inversa, descompilar, intentar obtener el código fuente o alterar los componentes tecnológicos de la App.
c) Utilizar las marcas, nombres comerciales, logotipos, contenidos o signos distintivos de TIENDAS ÍSIMO sin autorización previa.
d) Extraer, recopilar o utilizar información contenida en la App mediante herramientas automatizadas u otros mecanismos no autorizados.

Cualquier uso no autorizado de los derechos de propiedad intelectual asociados a la App Ísimo+ podrá dar lugar a las acciones legales correspondientes. Las disposiciones de este capítulo permanecerán vigentes incluso después de la terminación de la relación del Usuario con la App, respecto de aquellos derechos que por su naturaleza deban conservarse.

11) PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y PRIVACIDAD

11.1. Responsable del tratamiento

TIENDAS ÍSIMO, en calidad de responsable del tratamiento de los datos personales recolectados a través de la App Ísimo+, realizará el tratamiento de la información personal de los Usuarios de conformidad con su Política de Tratamiento de Datos Personales y la normativa colombiana aplicable.

El tratamiento de datos personales realizado por TIENDAS ÍSIMO estará relacionado con la operación de la App, la prestación de las funcionalidades digitales y comerciales disponibles, y la gestión de la relación con los Usuarios.

11.2. Recolección y uso de la información

Durante el registro, acceso y utilización de la App Ísimo+, TIENDAS ÍSIMO podrá recolectar y tratar datos personales suministrados directamente por el Usuario o generados como consecuencia del uso de la plataforma. La información será utilizada, entre otras finalidades, para:

a) Crear, administrar y gestionar la Cuenta de Usuario.
b) Permitir el acceso y funcionamiento de las funcionalidades disponibles en la App.
c) Gestionar productos, servicios, solicitudes, beneficios, promociones, campañas y programas comerciales.
d) Mejorar la experiencia del Usuario, la funcionalidad de la App y los servicios ofrecidos por TIENDAS ÍSIMO.
e) Atender solicitudes, peticiones, quejas y reclamos presentados por los Usuarios.
f) Enviar comunicaciones relacionadas con la operación de la App, seguridad, actualizaciones, novedades, promociones y beneficios, de acuerdo con las autorizaciones otorgadas por el Usuario.
g) Cumplir obligaciones legales, contractuales y regulatorias aplicables.

11.3. Autorización del Usuario

Al registrarse y utilizar la App Ísimo+, el Usuario declara haber sido informado sobre el tratamiento de sus datos personales y otorgar las autorizaciones correspondientes conforme a la Política de Tratamiento de Datos Personales de TIENDAS ÍSIMO. Cuando determinadas finalidades requieran una autorización adicional, especialmente aquellas relacionadas con comunicaciones comerciales, perfilamiento u otros tratamientos opcionales, TIENDAS ÍSIMO solicitará la autorización correspondiente de manera previa, expresa e informada.

11.4. Derechos del titular de la información

El Usuario podrá ejercer los derechos que le corresponden como titular de los datos personales, incluyendo:

a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.

b) Solicitar prueba de la autorización otorgada para el tratamiento de sus datos.
c) Solicitar información sobre el uso dado a sus datos personales.
d) Presentar consultas y reclamos.
e) Solicitar la supresión de sus datos o revocar la autorización cuando resulte procedente conforme a la normativa aplicable.

El ejercicio de estos derechos podrá realizarse a través del correo electrónico: datospersonales@tiendasisimo.com, como canal establecido por TIENDAS ÍSIMO en su Política de Tratamiento de Datos Personales, la cual podrá ser consultada en https://tiendasisimo.com/wp-content/uploads/2026/02/politica-de-tratamiento-de-datos-personales.pdf

11.5. Seguridad de la información

TIENDAS ÍSIMO implementará medidas técnicas, administrativas y organizacionales razonables orientadas a proteger los datos personales de los Usuarios frente a accesos no autorizados, pérdida, alteración, uso indebido o divulgación no autorizada. El Usuario deberá adoptar medidas razonables para proteger la información asociada a su Cuenta de Usuario y sus mecanismos de acceso a la App.

11.6. Envío de información con terceros

TIENDAS ÍSIMO podrá compartir información personal con terceros cuando ello sea necesario para la adecuada prestación de las funcionalidades de la App, la ejecución de servicios contratados, el cumplimiento de obligaciones legales o cuando exista una autorización válida del Usuario.

Cuando una funcionalidad de la App involucre productos, servicios o plataformas administradas por terceros, dichos terceros podrán actuar como responsables independientes del tratamiento respecto de la información que recolecten directamente para sus propias finalidades. En estos casos, el Usuario será informado sobre las condiciones aplicables al tratamiento de sus datos personales y, cuando corresponda, deberá aceptar las políticas o autorizaciones propias del tercero.

11.7. Política de Tratamiento de Datos Personales

La Política de Tratamiento de Datos Personales de TIENDAS ÍSIMO hace parte integral del marco aplicable al uso de la App Ísimo+ y estará disponible para consulta permanente de los Usuarios a través de los canales habilitados por la Compañía.

12) DISPONIBILIDAD, SEGURIDAD Y LIMITACIONES DE RESPONSABILIDAD DE LA APLICACIÓN

12.1. Disponibilidad de la App

TIENDAS ÍSIMO realizará esfuerzos razonables para mantener disponible la App Ísimo+ y permitir a los Usuarios el acceso a las funcionalidades habilitadas.

No obstante, el Usuario reconoce que la disponibilidad de la App puede verse afectada por circunstancias técnicas, operativas, de mantenimiento, actualización, conectividad, fallas de proveedores tecnológicos, eventos de fuerza mayor o situaciones ajenas al control razonable de TIENDAS ÍSIMO.

TIENDAS ÍSIMO podrá realizar actividades de mantenimiento, actualización, ajustes técnicos o mejoras de la plataforma que puedan generar interrupciones temporales en el acceso o funcionamiento de determinadas funcionalidades. Cuando sea posible, TIENDAS ÍSIMO informará previamente aquellas interrupciones programadas que puedan afectar significativamente la disponibilidad de la App.

12.2. Seguridad de la Aplicación

TIENDAS ÍSIMO implementará medidas técnicas y administrativas razonables orientadas a proteger la seguridad, integridad y funcionamiento de la App Ísimo+.

El Usuario reconoce que ningún sistema tecnológico está completamente exento de riesgos, por lo cual deberá adoptar medidas razonables de seguridad, incluyendo la protección de sus credenciales de acceso, dispositivos y mecanismos de autenticación asociados a su Cuenta de Usuario. El Usuario será responsable de mantener la confidencialidad de sus credenciales y deberá informar oportunamente cualquier situación que pueda comprometer la seguridad de su cuenta.

12.3. Uso de la Aplicación bajo responsabilidad del Usuario

El Usuario se compromete a utilizar la App conforme a estos Términos y Condiciones y será responsable por las actuaciones realizadas mediante su Cuenta de Usuario cuando estas sean consecuencia de la utilización adecuada de sus credenciales y mecanismos de acceso. El Usuario deberá abstenerse de realizar actividades que puedan afectar la seguridad, funcionamiento o disponibilidad de la plataforma.

12.4. Limitaciones de responsabilidad

TIENDAS ÍSIMO no será responsable por interrupciones, fallas o imposibilidad de acceso a la App cuando estas sean ocasionadas por:

a) Fallas de conexión a internet, redes de telecomunicaciones o dispositivos del Usuario.
b) Mantenimientos, actualizaciones o mejoras técnicas realizadas sobre la plataforma.
c) Fallas o interrupciones originadas en proveedores tecnológicos o servicios de terceros.
d) Eventos de fuerza mayor o circunstancias externas no controlables por TIENDAS ÍSIMO.
e) Uso indebido de la App por parte del Usuario o terceros no autorizados.

Lo anterior no limita las obligaciones legales de TIENDAS ÍSIMO ni los derechos que correspondan a los Usuarios conforme a la normativa aplicable.

12.5. Actualizaciones y cambios tecnológicos

TIENDAS ÍSIMO podrá actualizar, modificar o mejorar la App Ísimo+ con el propósito de optimizar su funcionamiento, incorporar nuevas funcionalidades, fortalecer la seguridad o mejorar la experiencia del Usuario.

Estas actualizaciones podrán modificar elementos visuales, técnicos o funcionales de la App, sin afectar los derechos adquiridos por los Usuarios ni las condiciones aplicables a funcionalidades específicas que ya hayan sido aceptadas.

13) SUSPENSIÓN, CANCELACIÓN Y CIERRE DE LA CUENTA DE USUARIO

13.1. Cierre solicitado por el Usuario

El Usuario podrá solicitar el cierre de su Cuenta de Usuario en cualquier momento a través de los canales habilitados por TIENDAS ÍSIMO o mediante las opciones disponibles dentro de la App, cuando estas se encuentren habilitadas.

La solicitud de cierre implicará la desactivación de la Cuenta de Usuario y la imposibilidad de acceder a las funcionalidades asociadas a dicha cuenta, salvo aquellas obligaciones, derechos o tratamientos de información que deban mantenerse conforme a la normativa aplicable.

El cierre de la Cuenta de Usuario no afectará las obligaciones que se hayan generado previamente entre el Usuario y TIENDAS ÍSIMO, ni impedirá la conservación de información cuando esta resulte necesaria para el cumplimiento de obligaciones legales, contractuales, administrativas o de defensa de derechos.

13.2. Suspensión temporal de la Cuenta de Usuario

TIENDAS ÍSIMO podrá suspender temporalmente el acceso a una Cuenta de Usuario cuando existan razones objetivas relacionadas con:

a) Posibles usos fraudulentos o indebidos de la App.
b) Actividades que puedan afectar la seguridad, funcionamiento o integridad de la plataforma.
c) Suministro de información falsa, inexacta o incompleta.
d) Incumplimiento de los presentes Términos y Condiciones.
e) Situaciones necesarias para proteger al Usuario, a TIENDAS ÍSIMO o a terceros.

Cuando sea posible y conforme a la naturaleza del caso, TIENDAS ÍSIMO informará al Usuario las razones generales de la suspensión y las acciones requeridas para la revisión o recuperación del acceso.

13.3. Cancelación de la Cuenta de Usuario

TIENDAS ÍSIMO podrá cancelar definitivamente una Cuenta de Usuario cuando se presente un incumplimiento grave de estos Términos y Condiciones, se evidencien actividades fraudulentas,

suplantación de identidad, manipulación de la plataforma o cualquier conducta que afecte de manera significativa la seguridad o integridad de la App.

La cancelación de una Cuenta de Usuario no afectará los derechos que correspondan al Usuario conforme a la normativa aplicable ni impedirá el ejercicio de las acciones o solicitudes a que haya lugar.

13.4. Efectos del cierre o cancelación

Una vez cerrada o cancelada la Cuenta de Usuario, el Usuario dejará de tener acceso a las funcionalidades asociadas a dicha cuenta. TIENDAS ÍSIMO conservará la información personal y registros relacionados con la cuenta únicamente durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades autorizadas, atender obligaciones legales, resolver controversias o ejercer derechos legítimos, conforme a su Política de Tratamiento de Datos Personales

El cierre, suspensión o cancelación de la Cuenta de Usuario no implica automáticamente la terminación de otros servicios o productos que puedan estar sujetos a condiciones particulares e independientes.

14) MODIFICACIONES A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

TIENDAS ÍSIMO podrá modificar, actualizar o complementar los presentes Términos y Condiciones cuando resulte necesario para reflejar cambios en la operación de la App Ísimo+, nuevas funcionalidades, ajustes tecnológicos, modificaciones comerciales, cambios regulatorios o mejoras en la experiencia del Usuario.

Las modificaciones realizadas serán publicadas a través de la App o mediante los canales de comunicación habilitados por TIENDAS ÍSIMO, indicando la fecha de entrada en vigencia cuando corresponda.

Cuando los cambios impliquen modificaciones sustanciales en los derechos, obligaciones del Usuario, condiciones de uso de la App, finalidades del tratamiento de datos personales o incorporación de funcionalidades que requieran una aceptación adicional, TIENDAS ÍSIMO solicitará al Usuario la aceptación correspondiente antes de continuar con el uso de dichas funcionalidades.

Las versiones anteriores de estos Términos y Condiciones podrán ser conservadas por TIENDAS ÍSIMO como evidencia de las condiciones aceptadas por los Usuarios en cada momento.

El uso continuo de la App Ísimo+ después de la entrada en vigencia de modificaciones que no requieran una aceptación adicional implicará la aceptación de los cambios realizados. En caso de que el Usuario no esté de acuerdo con las modificaciones efectuadas, podrá abstenerse de utilizar la App y proceder con el cierre de su Cuenta de Usuario conforme a lo establecido en estos Términos y Condiciones.

Las modificaciones a las condiciones de la Cuenta de Ahorros y de los Servicios Financieros serán realizadas e informadas por Banco Serfinanza S.A., conforme a lo previsto en el numeral 21.9 de estos Términos y Condiciones.

15) COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES

TIENDAS ÍSIMO podrá comunicarse con los Usuarios a través de los canales autorizados y registrados en la App Ísimo+, incluyendo, entre otros, notificaciones dentro de la aplicación, correo electrónico, mensajes de texto (SMS), mensajes instantáneos u otros medios tecnológicos disponibles.

Las comunicaciones enviadas por TIENDAS ÍSIMO podrán tener diferentes finalidades, incluyendo:

a) Confirmaciones, alertas y comunicaciones relacionadas con la operación, seguridad y funcionamiento de la Cuenta de Usuario.
b) Información relacionada con actualizaciones, cambios, novedades o disponibilidad de funcionalidades de la App.
c) Atención de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y demás comunicaciones relacionadas con la relación entre el Usuario y TIENDAS ÍSIMO.
d) Información comercial, promociones, beneficios, campañas, novedades de productos y demás comunicaciones de carácter publicitario o promocional, cuando el Usuario haya otorgado las autorizaciones correspondientes o conforme a las bases legales aplicables.

El Usuario podrá administrar sus preferencias de comunicación comercial a través de los mecanismos habilitados por TIENDAS ÍSIMO, sin afectar aquellas comunicaciones necesarias para la prestación del servicio, seguridad de la cuenta o cumplimiento de obligaciones legales.

El Usuario reconoce que las comunicaciones relacionadas con la operación de la App, seguridad, cambios relevantes en los términos de uso o funcionamiento de los servicios podrán ser enviadas cuando resulten necesarias para la adecuada prestación de la relación entre el Usuario y TIENDAS ÍSIMO.

TIENDAS ÍSIMO adoptará medidas razonables para que las comunicaciones enviadas sean claras, oportunas y correspondan a la finalidad informada al Usuario.

16) ATENCIÓN AL USUARIO, PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)

TIENDAS ÍSIMO dispondrá de canales de atención para que los Usuarios puedan presentar consultas, solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o comentarios relacionados con el acceso, uso y funcionamiento de la App Ísimo+, así como con las funcionalidades, productos, servicios y beneficios ofrecidos por la Compañía.

Los Usuarios podrán comunicarse a través de los canales oficiales dispuestos por TIENDAS ÍSIMO:

- ✓ Línea de atención al cliente: 01 8000 18 29 80
- ✓ Correo electrónico: servicioalcliente@tiendasisimo.com
- ✓ Página web: https://tiendasisimo.com/

Las solicitudes relacionadas con la App Ísimo+, incluyendo aquellas asociadas al registro, funcionamiento de la plataforma, beneficios, promociones, campañas, compras, productos o servicios ofrecidos directamente por TIENDAS ÍSIMO, serán atendidas conforme a los procedimientos establecidos por la Compañía y la normativa aplicable.

Cuando una solicitud, petición, queja o reclamo se encuentre relacionada con funcionalidades, productos o servicios ofrecidos por terceros independientes a TIENDAS ÍSIMO, la Compañía informará al Usuario la naturaleza de dicha relación y, cuando corresponda, orientará la gestión hacia los canales de atención del tercero responsable.

Las peticiones, quejas y reclamos relacionados con la Cuenta de Ahorros y los Servicios Financieros se gestionarán conforme al numeral 21.7. En estos casos, TIENDAS ÍSIMO actuará únicamente como canal de recepción, y la gestión y respuesta corresponderán exclusivamente a Banco Serfinanza S.A.

TIENDAS ÍSIMO procurará brindar una atención clara, oportuna y adecuada a las solicitudes presentadas por los Usuarios, respetando los derechos que les correspondan conforme a la normativa aplicable.

Para efectos de gestionar y dar seguimiento a las solicitudes recibidas, TIENDAS ÍSIMO podrá solicitar al Usuario la información necesaria para validar su identidad, analizar el caso y emitir una respuesta adecuada, clara, de fondo y oportuna.

La información de contacto y los canales de atención podrán ser actualizados por TIENDAS ÍSIMO cuando resulte necesario, informando dichas modificaciones a través de los medios disponibles.

17) LEGISLACIÓN APLICABLE Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Los presentes Términos y Condiciones se regirán e interpretarán de conformidad con las leyes de la República de Colombia.

El uso de la App Ísimo+ y las relaciones derivadas entre el Usuario y TIENDAS ÍSIMO estarán sujetas a la normativa colombiana aplicable, incluyendo aquellas disposiciones relacionadas con protección al consumidor, comercio electrónico, protección de datos personales y demás normas que resulten aplicables según la naturaleza de cada funcionalidad.

En caso de presentarse alguna inquietud, diferencia o reclamación relacionada con el uso de la App Ísimo+, el Usuario podrá acudir inicialmente a los canales de atención dispuestos por TIENDAS ÍSIMO para la gestión y solución de su solicitud. Lo anterior no limita el derecho del Usuario de acudir ante las autoridades administrativas o judiciales competentes, cuando así corresponda conforme a la normativa aplicable.

Para los asuntos relacionados con la protección de los derechos de los consumidores, el Usuario podrá acudir ante las autoridades competentes, incluyendo la Superintendencia de Industria y Comercio cuando resulte procedente. La existencia de mecanismos internos de atención o solución de solicitudes no constituye una limitación al ejercicio de los derechos que la ley reconoce a los Usuarios.

Tratándose de la Cuenta de Ahorros y de los Servicios Financieros, se aplicará además el régimen de protección al consumidor financiero previsto en la Ley 1328 de 2009 y demás normas que la modifiquen o complementen.

18) DISPOSICIONES GENERALES

18.1. Integridad de los Términos y Condiciones

Los presentes Términos y Condiciones constituyen el acuerdo integral entre el Usuario y TIENDAS ÍSIMO respecto del acceso y uso de la App Ísimo+ y sustituyen cualquier comunicación, manifestación o acuerdo previo relacionado con dicha materia. Las funcionalidades específicas que requieran condiciones adicionales podrán estar reguladas por términos particulares, políticas, reglamentos o documentos independientes, los cuales complementarán los presentes Términos y Condiciones cuando corresponda.

18.2. Independencia de relaciones jurídicas

El Usuario reconoce que determinadas funcionalidades, servicios o herramientas disponibles dentro de la App Ísimo+ podrán involucrar terceros independientes a TIENDAS ÍSIMO. En estos casos, cada entidad será responsable de las obligaciones que correspondan conforme a su participación, naturaleza del servicio prestado y condiciones aplicables.

La disponibilidad de funcionalidades integradas o vinculadas dentro de la App no implica que TIENDAS ÍSIMO asuma obligaciones propias de terceros ni que exista una relación jurídica diferente a la expresamente informada al Usuario.

18.3. Nulidad parcial

Si alguna disposición de estos Términos y Condiciones es declarada inválida, ineficaz o inaplicable por una autoridad competente, dicha circunstancia no afectará la validez de las demás disposiciones, las cuales continuarán vigentes en la medida permitida por la ley.

18.4. No renuncia

La falta de ejercicio o exigencia inmediata por parte de TIENDAS ÍSIMO de cualquier derecho o facultad prevista en estos Términos y Condiciones no podrá interpretarse como una renuncia a dichos derechos o facultades.

18.5. Cesión y modificaciones empresariales

TIENDAS ÍSIMO podrá realizar reorganizaciones empresariales, operaciones corporativas o contratar proveedores especializados para la operación de la App Ísimo+, siempre que dichas actuaciones no afecten los derechos reconocidos a los Usuarios conforme a estos Términos y Condiciones y la normativa aplicable.

El Usuario no podrá ceder su Cuenta de Usuario ni los derechos derivados del uso de la App a terceros.

19) VIGENCIA, VERSIÓN Y FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA

Los presentes Términos y Condiciones entrarán en vigencia a partir de la fecha de su publicación en la App Ísimo+ y permanecerán vigentes mientras el Usuario mantenga su acceso o utilice las funcionalidades disponibles dentro de la aplicación.

La versión vigente de estos Términos y Condiciones será aquella publicada y disponible para consulta dentro de la App Ísimo+ en cada momento.

TIENDAS ÍSIMO conservará las versiones anteriores de los Términos y Condiciones, junto con los registros de aceptación correspondientes, como evidencia de las condiciones aplicables a los Usuarios en cada momento, conforme a la normativa aplicable.

La identificación de cada versión incluirá, como mínimo, la fecha de entrada en vigor y los cambios realizados cuando corresponda.

El Usuario podrá consultar la versión vigente de los Términos y Condiciones a través de los medios habilitados por TIENDAS ÍSIMO.

20) BOLSILLO ÍSIMO +

20.1. Descripción y naturaleza del Bolsillo Ísimo+

El Bolsillo Ísimo+ es una funcionalidad disponible dentro de la App Ísimo+, mediante la cual los usuarios registrados podrán, de manera voluntaria, destinar los Excedentes de Pago con ocasión de sus compras en las TIENDAS ÍSIMO para que sean abonados a la cuenta de ahorros asociada al Bolsillo ísimo+ en Banco Serfinanza. Adicionalmente, TIENDAS ÍSIMO podrá otorgar a los Usuarios incentivos monetarios derivados de compras elegibles u otras iniciativas comerciales, los cuales serán abonados a la cuenta de ahorros asociada al Bolsillo Ísimo+, de acuerdo con las condiciones establecidas para cada iniciativa.

Los recursos destinados al Bolsillo Ísimo+, tendrán como destinación exclusiva la adquisición de productos y servicios ofrecidos por TIENDAS ÍSIMO, a través de los canales habilitados para tal efecto.

El Usuario podrá consultar, a través de la App Ísimo+, la información disponible sobre los recursos destinados al Bolsillo Ísimo+, así como los incentivos obtenidos, abonados y pendientes de abono.

El funcionamiento del Bolsillo Ísimo+ estará asociado a la cuenta de ahorros del Usuario en Banco Serfinanza S.A., entidad responsable de la apertura, administración y operación de dicha cuenta, de conformidad con los términos, condiciones, reglamentos y demás documentos que regulen el producto financiero y que sean aceptados directamente por el Usuario con dicha entidad.

Los recursos correspondientes a los incentivos otorgados por TIENDAS ÍSIMO serán de titularidad del Usuario una vez sean abonados a su cuenta de ahorros en Banco Serfinanza S.A. y estarán sujetos a las condiciones de destinación y utilización establecidas para el Bolsillo Ísimo+ y el producto financiero asociado.

TIENDAS ÍSIMO será responsable de la funcionalidad tecnológica y comercial del Bolsillo Ísimo+ dentro de la App Ísimo+, incluyendo la definición, comunicación y operación de los beneficios e incentivos comerciales que puedan generar abonos a la cuenta de ahorros asociada al Bolsillo Ísimo+.

Banco Serfinanza S.A. será responsable de la apertura, administración, manejo y operación de la cuenta de ahorros asociada al Bolsillo Ísimo+, así como de la aplicación de las condiciones correspondientes a dicho producto financiero, de conformidad con la normativa aplicable y los términos y condiciones aceptados por el Usuario.

20.2. Vinculación y apertura de la Cuenta de Ahorros asociada

Para acceder al Bolsillo Ísimo+, el Usuario deberá cumplir con el proceso de vinculación, validación y aceptación de condiciones establecido por Banco Serfinanza S.A. para la apertura de la Cuenta de Ahorros, conforme al capítulo 21.

El Usuario reconoce y acepta que la aceptación de los presentes Términos y Condiciones de la App Ísimo+ no implica la apertura automática de la Cuenta de Ahorros asociada al Bolsillo Ísimo+, ni sustituye la aceptación de los términos, condiciones, autorizaciones y documentos requeridos por Banco Serfinanza S.A.

La relación financiera derivada de la Cuenta de Ahorros asociada al Bolsillo Ísimo+ se regirá por las condiciones particulares establecidas por Banco Serfinanza S.A. en su calidad de entidad financiera responsable.

20.3. Origen de los saldos del Bolsillo Ísimo+

Los saldos que podrán ser destinados o abonados al Bolsillo Ísimo+ podrán tener los siguientes orígenes:

a) Excedentes de Pago que corresponde al valor a favor del Usuario que resulte cuando pague en efectivo una compra en las TIENDAS ÍSIMO por un monto superior al valor total, y que decida destinar al Bolsillo Ísimo+ en lugar de recibirlo en efectivo. La destinación será voluntaria y se realizará en cada compra, mediante instrucción expresa del Usuario al momento del pago. El Usuario podrá, en todo caso, optar por recibir dicho valor en efectivo.
b) Los incentivos comerciales que corresponden a los incentivos monetarios que TIENDAS ÍSIMO otorgue al Usuario con ocasión de compras elegibles, cumplimiento de condiciones comerciales, participación en campañas, promociones u otras iniciativas definidas por la Compañía, de acuerdo con las condiciones aplicables en cada caso.

Los Excedentes de Pago y los incentivos comerciales serán abonados a la Cuenta de Ahorros del Usuario asociada al Bolsillo Ísimo+, de conformidad con las condiciones aplicables al producto y a cada iniciativa comercial.

Los incentivos monetarios se verán reflejados en el Bolsillo Ísimo+ dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a su generación, registro o causación, según corresponda, salvo que las condiciones particulares aplicables establezcan expresamente un plazo diferente.

20.4. Naturaleza de los incentivos monetarios otorgados por TIENDAS ÍSIMO

TIENDAS ÍSIMO podrá otorgar incentivos monetarios a los Usuarios como resultado de compras elegibles, cumplimiento de condiciones comerciales, participación en campañas, promociones u otras iniciativas definidas por la Compañía.

Los incentivos monetarios otorgados por TIENDAS ÍSIMO tendrán la naturaleza de un beneficio comercial condicionado al cumplimiento de los requisitos establecidos en cada campaña o iniciativa y serán abonados a la Cuenta de Ahorros asociada al Bolsillo Ísimo+ una vez se verifique el cumplimiento de las condiciones aplicables.

El Usuario reconoce y acepta que dichos incentivos:

a) No constituyen descuentos aplicados al precio de los productos adquiridos.
b) No representan una reducción del valor pagado por el Usuario al momento de realizar la compra.
c) No corresponden a devoluciones totales o parciales del precio de compra.
d) No constituyen intereses, rendimientos, rentabilidades o beneficios financieros generados por los recursos depositados en la Cuenta de Ahorros asociada al Bolsillo Ísimo+.

En consecuencia, el Usuario pagará el precio completo exhibido para los productos adquiridos en las Tiendas Ísimo y, una vez cumplidas las condiciones establecidas para la campaña correspondiente, el incentivo será abonado a la Cuenta de Ahorros asociada al Bolsillo Ísimo+ en los términos previstos en estos Términos y Condiciones. Salvo que una campaña específica indique expresamente una condición diferente, los incentivos monetarios otorgados por TIENDAS ÍSIMO se regirán por lo establecido en este capítulo.

20.5. Condiciones aplicables a los incentivos monetarios

Cada campaña, promoción o iniciativa comercial podrá establecer condiciones particulares para la obtención de incentivos monetarios, incluyendo, entre otras:

a) Productos o categorías participantes.
b) Valor mínimo o máximo de compra requerido.
c) Fechas de vigencia.
d) Número máximo de incentivos otorgables.
e) Condiciones de acumulación.
f) Restricciones aplicables por Usuario, cuenta, producto o canal de compra.
g) Cualquier otra condición necesaria para la ejecución de la campaña.

El Usuario deberá consultar las condiciones particulares aplicables a cada campaña antes de participar en ella.

20.6. No causación, reversión o pérdida del incentivo monetario

El incentivo monetario estará condicionado al cumplimiento de los requisitos establecidos para cada campaña, promoción o iniciativa comercial. En consecuencia, el beneficio no se entenderá causado cuando:

a) El Usuario no cumpla las condiciones establecidas para su otorgamiento.
b) La compra asociada al incentivo sea anulada, cancelada, devuelta o reversada conforme a las políticas aplicables.
c) Se identifique fraude, abuso, manipulación de la plataforma, uso indebido de promociones o cualquier conducta contraria a estos Términos y Condiciones.
d) Se evidencie el incumplimiento de las condiciones particulares de la campaña correspondiente.

Cuando el incentivo ya hubiere sido abonado a la Cuenta de Ahorros y posteriormente se configure alguna de las causales previstas en este numeral, TIENDAS ÍSIMO podrá solicitar a Banco Serfinanza S.A. la realización de los ajustes o reversos que correspondan respecto del incentivo indebidamente otorgado, siempre que exista soporte de la causal que da lugar al ajuste.

El Usuario autoriza de manera previa, expresa e informada a Banco Serfinanza S.A., al aceptar estos Términos y Condiciones y los documentos de vinculación de la Cuenta de Ahorros, para efectuar los débitos, ajustes o reversos de los incentivos monetarios abonados en su Cuenta de Ahorros cuando se presente una devolución, anulación o reversión de la compra que dio origen al incentivo, se determine que este fue acreditado por error, o se configure cualquiera de las causales previstas en el presente numeral.

Los ajustes o reversos serán realizados por Banco Serfinanza S.A. previa instrucción de TIENDAS ÍSIMO y únicamente por el valor del saldo que haya sido indebidamente reconocido. Cuando al momento del ajuste la Cuenta de Ahorros no registre saldo suficiente, TIENDAS ÍSIMO podrá compensar el valor pendiente con saldos futuros que llegaren a causarse a favor del Usuario, informándole previamente dicha situación a través de los canales habilitados. En ningún caso los débitos, ajustes o reversos previstos en este numeral podrán afectar los Excedentes de Pagos abonados a la Cuenta de Ahorros.

El Usuario reconoce y acepta que los ajustes o reversos efectuados conforme a este numeral no constituyen una sanción, ni un cargo financiero, sino la corrección de un incentivo que no llegó a causarse válidamente o cuya causa desapareció con posterioridad.

20.7. Destinación y condiciones de uso de los saldos del Bolsillo Ísimo+

Los saldos destinados al Bolsillo Ísimo+, tienen como destinación exclusiva la adquisición de productos y servicios ofrecidos por TIENDAS ÍSIMO, a través de los canales habilitados para tal efecto y de acuerdo con las condiciones aplicables al Bolsillo. En consecuencia, y de acuerdo con la estructura del Bolsillo Ísimo+ y las condiciones de la cuenta de ahorros asociada, dichos recursos no tienen como finalidad su utilización para retiros, transferencias, pagos u otras operaciones diferentes de las habilitadas para el Bolsillo Ísimo+.

El Usuario podrá consultar, a través de la App Ísimo+, la información relacionada con los recursos destinados al Bolsillo Ísimo+, así como los incentivos otorgados, abonados y pendientes de abono.

20.8. Devoluciones, anulaciones y reversos de compras realizadas con recursos de la Cuenta de Ahorros

Cuando el Usuario pague una compra en las Tiendas Ísimo con recursos de su Cuenta de Ahorros y posteriormente dicha compra sea objeto de devolución, anulación o reversión conforme a las políticas aplicables, el valor correspondiente será reintegrado a la Cuenta de Ahorros asociada al Bolsillo Ísimo+, de acuerdo con los procedimientos operativos establecidos para esta funcionalidad.

Cuando la compra que dio lugar a la devolución haya generado un incentivo monetario, dicho incentivo estará sujeto a las condiciones establecidas para la respectiva campaña y podrá ser reversado o ajustado cuando, como consecuencia de la devolución, anulación o reversión de la compra, dejen de cumplirse las condiciones para su otorgamiento, conforme a lo establecido en el numeral 20.6 de estos Términos y Condiciones.

20.9. Independencia de TIENDAS ÍSIMO y BANCO SERFINANZA S.A.

TIENDAS ÍSIMO y Banco Serfinanza S.A. actuarán como entidades independientes respecto de las actividades y responsabilidades que cada una desarrolle en relación con el Bolsillo Ísimo+.

TIENDAS ÍSIMO será responsable de la operación y funcionamiento de la App Ísimo+ y del componente comercial del Bolsillo Ísimo+, incluyendo la definición, comunicación y gestión de las promociones, beneficios e incentivos que se otorguen en el marco de sus iniciativas comerciales.

Banco Serfinanza S.A. será responsable de la apertura, administración, operación y terminación de la Cuenta de Ahorros asociada al Bolsillo Ísimo+, así como de la prestación de los Servicios Financieros y del cumplimiento de las obligaciones que le correspondan como entidad financiera, de conformidad con la normativa aplicable y los términos y condiciones del producto financiero.

La participación de Banco Serfinanza S.A. en el Bolsillo Ísimo+ no implica que TIENDAS ÍSIMO preste servicios financieros, capte, administre o custodie recursos de los Usuarios, ni que adquiera la calidad de entidad financiera o asuma responsabilidades propias de Banco Serfinanza S.A.

De igual manera, la integración tecnológica de la Cuenta de Ahorros y de los Servicios Financieros dentro de la App Ísimo+ no implica que Banco Serfinanza S.A. sea responsable de las condiciones comerciales, promociones, beneficios, incentivos, campañas o demás iniciativas definidas y gestionadas por TIENDAS ÍSIMO.

Cada entidad responderá directamente por las actividades que se encuentren bajo su responsabilidad y por el cumplimiento de las obligaciones legales, regulatorias, contractuales y de protección al consumidor que le sean aplicables, sin perjuicio de las actividades de coordinación e integración necesarias para la adecuada operación del Bolsillo Ísimo+.

20.10. Cancelación de la Cuenta de Ahorros y efectos sobre el Bolsillo Ísimo+

La cancelación de la Cuenta de Ahorros asociada al Bolsillo Ísimo+ deberá ser gestionada conforme a los procedimientos, condiciones y validaciones establecidos por Banco Serfinanza S.A.

Para que la solicitud de cancelación pueda ser tramitada, la Cuenta de Ahorros deberá presentar un saldo de cero pesos y no tener recursos disponibles pendientes de redención. Para ello, el Usuario deberá hacer uso de la totalidad de los recursos existentes, incluidos los incentivos monetarios del Bolsillo Ísimo+ ya abonados, y verificar que no existen transacciones en curso, ya que estas podrían interrumpirse.

La cancelación de la Cuenta de Ahorros podrá generar la terminación de la funcionalidad Bolsillo Ísimo+ dentro de la App Ísimo+, conforme a las condiciones operativas aplicables.

Los incentivos que no se hubieren causado al momento de la cancelación no serán exigibles, salvo que las condiciones particulares de la campaña correspondiente establezcan expresamente lo contrario.

21) CUENTA DE AHORROS Y SERVICIOS FINANCIEROS DE BANCO SERFINANZA S.A.

21.1. Naturaleza del servicio

A través de la App Ísimo +, Tiendas Ísimo, en su calidad de corresponsal digital de Banco Serfinanza S.A., pone a disposición del usuario su plataforma tecnológica para que este acceda, consulte y opere la Cuenta de Ahorros y los servicios financieros ofrecidos y prestados por Banco Serfinanza S.A. En concordancia con las disposiciones sobre corresponsalía digital emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

La App Ísimo + no constituye un producto financiero ni un depósito independiente, y Tiendas Ísimo, no administra ni custodia los recursos de la Cuenta de Ahorros. Los servicios financieros son ofrecidos directamente por Banco Serfinanza S.A., quien asume plena responsabilidad frente al Usuario por ellos, y se ejecutan con cargo al saldo disponible en la Cuenta de Ahorros, conforme a los límites, restricciones, tarifas y condiciones establecidos por dicha entidad.

21.2. Vinculación y apertura de la Cuenta de Ahorros

Solo podrán vincularse a los Servicios Financieros personas naturales, mayores de edad y con plena capacidad legal para contraer obligaciones.

Para acceder a los servicios financieros, el Usuario deberá abrir una Cuenta de Ahorros con Banco Serfinanza S.A. mediante el proceso de vinculación digital disponible en la App Ísimo+, y aceptar expresamente este capítulo, el reglamento de la Cuenta de Ahorros y las autorizaciones de tratamiento de datos personales de Banco Serfinanza S.A. La aceptación de los demás capítulos de estos Términos y Condiciones no implica la apertura automática de la Cuenta de Ahorros. El proceso de vinculación está sujeto a la verificación de la información aportada por el Usuario y puede concluir con la aprobación o negación de la solicitud.

Durante la vinculación, el Usuario deberá suministrar, entre otra, la siguiente información, la cual podrá variar según los requerimientos legales, regulatorios u operativos de Banco Serfinanza S.A.:

a) Nombres y apellidos completos.
b) Tipo y número de documento de identidad, y ciudad y fecha de expedición.
c) Dirección, Barrio, ciudad y departamento de residencia.
d) Fecha de nacimiento.
e) Actividad económica.
f) Ocupación.
g) Ingresos y gastos mensuales.
h) Correo electrónico.
i) Género.

j) Número de teléfono móvil.

En cumplimiento de la normativa de conocimiento del cliente y de prevención del lavado de activos y la financiación del terrorismo (LA/FT), el Usuario deberá indicar además su condición de Persona Expuesta Políticamente (PEP) o de vínculo con una PEP, sus vínculos familiares, económicos o societarios relevantes con Banco Serfinanza S.A. o con terceros, cuando aplique, y el origen de los recursos que administrará a través de la Cuenta de Ahorros.

El suministro de estos datos es necesario para la prestación de los Servicios Financieros. No obstante, su tratamiento se realizará conforme a la autorización previa, expresa e informada del Usuario y a la Política de Tratamiento de Datos Personales de Banco Serfinanza S.A.

Al momento de la apertura no presencial, Banco Serfinanza S.A. adelantará los procedimientos ordinarios en materia de conocimiento del cliente, seguridad y calidad para el manejo de la información, sin perjuicio de los requisitos adicionales que sean necesarios para el cumplimiento de la legislación colombiana. Para garantizar la seguridad del Usuario y de las operaciones, así como para prevenir el fraude, Banco Serfinanza S.A. podrá implementar, entre otros, los siguientes mecanismos de autenticación y validación de identidad:

a) Clave dinámica (OTP): código de un solo uso enviado por Banco Serfinanza S.A. al número de teléfono móvil registrado por el Usuario, utilizado para verificar la titularidad del número y confirmar determinadas transacciones.
b) Validación biométrica facial: verificación de la identidad del Usuario mediante el análisis de sus características faciales.
c) Verificación del documento de identidad: validación del documento de identidad del Usuario mediante su captura y cotejo con bases de datos oficiales.

Banco Serfinanza S.A. podrá modificar los mecanismos de autenticación cuando lo considere necesario para fortalecer la seguridad.

21.3. Funcionalidades disponibles

A través de la App Ísimo+, y siempre que se encuentren habilitados, el Usuario podrá acceder a los siguientes Servicios Financieros, prestados en su totalidad por Banco Serfinanza S.A.

a) Pagos de compras en las TIENDAS ÍSIMO, mediante lectura de códigos QR u otros mecanismos habilitados.
b) Recepción en la Cuenta de Ahorros de los Excedentes de Pago que el Usuario decida voluntariamente destinar al Bolsillo Ísimo, así como de los incentivos monetarios otorgados por TIENDAS ÍSIMO y de los reintegros derivados de la devolución, anulación o reversión de compras, según corresponda.
c) Consulta de saldo, movimientos, incluidos los incentivos abonados.
d) Cambio de clave, bloqueo y reactivación de la Cuenta de Ahorros.
e) Preguntas frecuentes e información de educación financiera, disponible además en la página web de Banco Serfinanza S.A.

21.4. Seguridad y reporte de incidentes

En caso de extravío, hurto o compromiso de la seguridad del dispositivo móvil a través del cual accede a la App Ísimo+, el Usuario deberá reportar la situación de forma inmediata para solicitar el bloqueo preventivo del producto, a través de los canales de atención de TIENDAS ÍSIMO, quien actuará como canal receptor en su calidad de Corresponsal Digital y trasladará de inmediato el reporte a Banco Serfinanza S.A., o directamente ante Banco Serfinanza S.A. La activación de los protocolos de seguridad y el bloqueo de los productos y canales es responsabilidad exclusiva de Banco Serfinanza S.A.

Para mantener las medidas de seguridad en los distintos canales habilitados, el Usuario deberá:

a) Custodiar en debida forma su usuario, claves y, en general, cualquier dato, documento o elemento mediante el cual pueda realizar operaciones, teniendo en cuenta que estos son personales e intransferibles y que, por seguridad, no deben ser suministrados a terceros.
b) Mantener la clave bajo su exclusiva custodia, control y utilización.
c) Modificar la clave a través de los canales dispuestos por Banco Serfinanza S.A. cuando sospeche que un tercero la conoce.
d) Cumplir íntegramente las recomendaciones de Banco Serfinanza S.A. y guardar sobre ellas los cuidados y la reserva necesarios para que el manejo, las funcionalidades y las facilidades del servicio no sean conocidos por terceros, según las condiciones de uso y de seguridad publicadas en la página web de Banco Serfinanza S.A.

El uso de los Servicios Financieros se encuentra sujeto al cumplimiento por parte del Usuario de las medidas de seguridad, autenticación y custodia de credenciales definidas por Banco Serfinanza S.A. Su incumplimiento podrá dar lugar a restricciones operativas temporales o definitivas, conforme a la normativa aplicable y a las políticas de seguridad de Banco Serfinanza S.A.

21.5. Condiciones de la Cuenta de Ahorros, seguro de depósito, tarifas e intereses

La App Ísimo+ es un medio tecnológico de acceso y operación que no reemplaza ni modifica la naturaleza jurídica del contrato de depósito en cuenta de ahorros. Las condiciones específicas de la Cuenta de Ahorros, incluyendo tasas de interés, tarifas, límites operativos, extractos y causales de terminación, se rigen exclusivamente por su reglamento, previamente aceptado por el Usuario, el cual hace parte integral de la relación contractual.

Banco Serfinanza S.A. reconocerá intereses sobre los saldos diarios disponibles en la Cuenta de Ahorros, que se liquidarán y abonarán de forma mensual vencida conforme a la tasa vigente y al reglamento del producto. Los servicios asociados a la Cuenta de Ahorros podrán generar las tarifas vigentes, publicadas en www.bancoserfinanza.com. Cualquier modificación de tarifas será informada previamente al Usuario, quien, si no está de acuerdo, podrá cancelar la Cuenta de Ahorros sin penalidad ni cargo alguno.

La información de movimientos y los extractos de la Cuenta de Ahorros serán enviados al Usuario de manera trimestral al correo electrónico registrado.

21.6. Obligaciones de las partes respecto de los Servicios Financieros

21.6.1 Obligaciones de Banco Serfinanza S.A.

a) Prestar los Servicios Financieros en condiciones de calidad, seguridad y continuidad, conforme a la normativa aplicable y a los estándares exigidos por la Superintendencia Financiera de Colombia.
b) Informar al Usuario de manera previa, clara y oportuna sobre cualquier modificación en las condiciones, tarifas o funcionalidades de los Servicios Financieros.
c) Implementar y mantener los mecanismos de seguridad, autenticación y control necesarios para proteger las operaciones y la información del Usuario, conforme a las instrucciones de la Superintendencia Financiera de Colombia.
d) Activar los protocolos de seguridad y bloquear los productos y canales del Usuario ante los reportes de extravío, hurto o compromiso de seguridad que reciba directamente o por traslado de TIENDAS ÍSIMO.
e) Gestionar y responder las peticiones, quejas y reclamos relacionados con la Cuenta de Ahorros y los Servicios Financieros, dentro de los términos establecidos por la ley.
f) Acreditar en la Cuenta de Ahorros del Usuario los incentivos monetarios que TIENDAS ÍSIMO le transfiera conforme al capítulo 20.
g) Cumplir las obligaciones derivadas del régimen de protección al consumidor financiero establecido en la Ley 1328 de 2009 y demás normas que la reglamenten, modifiquen o sustituyan.
h) Mantener la confidencialidad de la información del Usuario y realizar el tratamiento de sus datos personales conforme a la Ley 1581 de 2012 y a su Política de Tratamiento de Datos Personales.

21.6.2. Obligaciones de TIENDAS ÍSIMO

En su calidad de Corresponsal Digital de Banco Serfinanza S.A., TIENDAS ÍSIMO se obliga a:

a) Mantener disponible y operativa la infraestructura tecnológica de la App Ísimo+ para el acceso a los Servicios Financieros, realizando esfuerzos razonables para garantizar su adecuado funcionamiento, continuidad y seguridad.
b) Poner a disposición del Usuario los canales de acceso, información y atención relacionados con los Servicios Financieros, conforme a los términos del contrato de corresponsalía digital celebrado con Banco Serfinanza S.A.
c) Implementar y mantener medidas de seguridad administrativas, técnicas y operativas razonables para proteger la información y los datos personales a los que tenga acceso en el marco de la corresponsalía digital.
d) Informar al Usuario, a través de medios idóneos, sobre eventos, incidencias o indisponibilidades de la App Ísimo+ que puedan afectar el acceso a los Servicios Financieros, cuando ello resulte procedente.
e) Recibir y trasladar de manera inmediata a Banco Serfinanza S.A. los reportes de extravío, hurto o compromiso de seguridad, así como las peticiones, quejas y reclamos relacionados con los Servicios Financieros que reciba a través de sus canales.
f) Cumplir las demás obligaciones que le correspondan en virtud de la regulación aplicable a la corresponsalía digital, los acuerdos celebrados con Banco Serfinanza S.A. y los presentes Términos y Condiciones.

g) Habilitar y mantener dentro de la App Ísimo+ la funcionalidad tecnológica y comercial asociada al Bolsillo Ísimo+.
h) Definir, comunicar y administrar las condiciones comerciales aplicables a los incentivos monetarios, beneficios, campañas o promociones que generen abonos al Bolsillo Ísimo+.
i) Verificar el cumplimiento de las condiciones de cada campaña y determinar la causación, no causación o ajuste de los incentivos, conforme al numeral 20.6. establecidas para la asignación de incentivos comerciales.
j) Informar al Usuario las condiciones comerciales de uso del Bolsillo Ísimo+ dentro de las Tiendas Ísimo y demás canales autorizados.
k) Transferir oportunamente a la Cuenta de Ahorros del Usuario, con cargo a sus propios recursos, los incentivos monetarios causados, dentro del plazo previsto en el numeral 20.3.
l) Atender las solicitudes relacionadas con la funcionalidad dentro de la App, los beneficios comerciales, incentivos, campañas y la experiencia de uso en los canales de TIENDAS ÍSIMO.
m) Abstenerse de administrar, custodiar, disponer o realizar operaciones financieras sobre los recursos depositados en la Cuenta de Ahorros asociada.

21.6.3. Obligaciones del Usuario

a) Suministrar información veraz, completa y actualizada durante el proceso de vinculación y a lo largo de la relación contractual, notificando oportunamente a Banco Serfinanza S.A. cualquier cambio en sus datos personales, de contacto o circunstancias relevantes que puedan afectar su perfil de riesgo o la prestación de los servicios, y actualizarla al menos una vez al año o cada vez que un producto o servicio lo amerite o Banco Serfinanza S.A. lo solicite.
b) Custodiar de manera diligente y confidencial sus credenciales de acceso, incluyendo claves personales, claves dinámicas (OTP) y cualquier otro mecanismo de autenticación habilitado, absteniéndose de compartirlas, cederlas o permitir su uso por parte de terceros.
c) Notificar de manera inmediata a TIENDAS ÍSIMO, a través de sus canales de atención, o directamente a Banco Serfinanza S.A., cualquier situación que comprometa la seguridad de su acceso, incluyendo el extravío, hurto o compromiso del dispositivo móvil registrado, o la sospecha de uso no autorizado de sus credenciales.
d) Utilizar los Servicios Financieros exclusivamente para fines lícitos, absteniéndose de realizar operaciones que constituyan o puedan constituir fraude, lavado de activos, financiación del terrorismo, suplantación de identidad o cualquier otra conducta contraria al ordenamiento jurídico colombiano.
e) Cumplir las medidas de seguridad, autenticación y uso responsable definidas por Banco Serfinanza S.A. y publicadas en su página web, así como las instrucciones que TIENDAS ÍSIMO imparta en su calidad de operador tecnológico de la App Ísimo+.
f) Consultar periódicamente los movimientos y extractos de su Cuenta de Ahorros, reportando a Banco Serfinanza S.A. cualquier inconsistencia o transacción no reconocida dentro de los términos establecidos en el reglamento de la Cuenta de Ahorros.

g) Abstenerse de utilizar los Servicios Financieros para realizar operaciones en nombre o por cuenta de terceros, salvo en los casos expresamente autorizados por Banco Serfinanza S.A.
h) Mantener en su dispositivo móvil las condiciones técnicas mínimas necesarias para el correcto funcionamiento de la App Ísimo+, incluyendo las actualizaciones de seguridad que TIENDAS ÍSIMO ponga a disposición, las cuales podrán ser obligatorias cuando así lo requieran razones de seguridad o funcionalidad de la plataforma.
i) Cumplir las obligaciones establecidas en el reglamento de la Cuenta de Ahorros de Banco Serfinanza S.A., aceptado al momento de su apertura a través de la App Ísimo+, el cual hace parte integral de la relación contractual y es complementario a los presentes Términos y Condiciones.

21.7. Peticiones, quejas y reclamos sobre los Servicios Financieros

El Usuario tiene derecho a presentar peticiones, quejas o reclamos relacionados con la Cuenta de Ahorros y los Servicios Financieros a través de los canales de atención de TIENDAS ÍSIMO indicados en el acápite 16 del presente documento, que actuará únicamente como canal de recepción y los trasladará de inmediato a Banco Serfinanza S.A., o directamente a través de los canales de atención de Banco Serfinanza S.A., incluida su línea de atención nacional 323 599 7000 y sus oficinas de atención al cliente a nivel nacional, cuya información puede consultarse en www.bancoserfinanza.com.

La gestión, análisis y respuesta directa al Usuario serán responsabilidad exclusiva de Banco Serfinanza S.A., que dará respuesta dentro de los términos establecidos por la ley.

21.8. Tratamiento de datos personales asociados a los Servicios Financieros

El Usuario, en su calidad de Titular de la información, autoriza a Banco Serfinanza S.A. y a TIENDAS ÍSIMO, cada una en el ámbito de sus respectivas responsabilidades, para realizar el tratamiento de sus datos personales de conformidad con las finalidades descritas en el presente numeral y en sus respectivas Políticas de Tratamiento de Datos Personales. En los casos en que resulte necesario para la verificación de identidad, autenticación, prevención del fraude, seguridad o cumplimiento de obligaciones legales, Banco Serfinanza S.A. podrá tratar datos sensibles y biométricos, de conformidad con la normativa aplicable y con las condiciones informadas al Usuario. El tratamiento de dichos datos por parte de TIENDAS ÍSIMO se limitará a las finalidades propias que le correspondan como Responsable o Encargado del Tratamiento, según el caso. Cada entidad será responsable del tratamiento de los datos personales respecto de los cuales ostente la calidad de Responsable, conforme a su respectiva Política de

Tratamiento de Datos Personales. Distribución de responsabilidades:

a) Banco Serfinanza S.A. actúa como Responsable del Tratamiento de los datos personales relacionados con la vinculación, apertura, administración y terminación de la Cuenta de Ahorros; la verificación de identidad, autenticación y datos biométricos; la prevención y gestión del fraude, el riesgo y el cumplimiento SARLAFT y de conocimiento del cliente; los reportes a centrales de información financiera y autoridades competentes; la gestión de PQR relacionadas con los Servicios Financieros; y cualquier otra finalidad relacionada exclusivamente con el producto financiero, conforme a su Política de Tratamiento de Datos Personales, disponible en www.bancoserfinanza.com.

b) TIENDAS ÍSIMO actúa como Responsable del Tratamiento, de manera independiente y para finalidades propias distintas de las del producto financiero, respecto de la operación, funcionamiento, seguridad y mejora de la App Ísimo+ como canal tecnológico, del Bolsillo Ísimo+, del envío de comunicaciones comerciales de su ecosistema y de los análisis sobre la experiencia del Usuario en la App, conforme a su Política de Tratamiento de Datos Personales.
c) TIENDAS ÍSIMO actúa exclusivamente como Encargado del Tratamiento, por cuenta y siguiendo instrucciones de Banco Serfinanza S.A., respecto de los datos que reciba únicamente en su función de Corresponsal Digital, sin conservarlos ni utilizarlos para fines propios. En esta calidad, no tendrá acceso a los saldos, movimientos, extractos, información transaccional detallada, credenciales, datos biométricos ni demás información amparada por la reserva bancaria del Usuario, salvo la información mínima y estrictamente necesaria para la operación, seguridad y soporte del canal, en los términos autorizados por Banco Serfinanza S.A. y la normativa aplicable.

Son finalidades del tratamiento a cargo de TIENDAS ÍSIMO: la creación, administración y gestión de la cuenta del Usuario en la App Ísimo+; la operación, funcionamiento, seguridad y mejora de la App Ísimo+ y del Bolsillo Ísimo+; la gestión y seguimiento de los recursos, beneficios e incentivos asociados al Bolsillo Ísimo+ que corresponda tratar a TIENDAS ÍSIMO; la gestión de los Excedentes de Pago que el Usuario decida destinar al Bolsillo, según las funcionalidades habilitadas en la App; la validación y aplicación de condiciones de campañas, promociones, beneficios e incentivos comerciales; la comunicación al Usuario de información relacionada con el Bolsillo Ísimo+, sus beneficios, movimientos e iniciativas comerciales; la atención y gestión de solicitudes, consultas, peticiones, quejas y reclamos relacionados con la App Ísimo+, el Bolsillo Ísimo+ y los beneficios comerciales; la realización de análisis estadísticos, comerciales y de comportamiento sobre el uso de la App, el Bolsillo y los programas de beneficios, con el fin de mejorar la experiencia del Usuario y desarrollar nuevos productos, servicios y funcionalidades; la prevención, detección y gestión de posibles fraudes, usos indebidos o conductas que puedan afectar la seguridad de la App y de los programas de beneficios; y el cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales que resulten aplicables a TIENDAS ÍSIMO.

Son finalidades del tratamiento a cargo de Banco Serfinanza S.A.: la vinculación y apertura de la Cuenta de Ahorros; la operación y funcionamiento de los Servicios Financieros, incluido el abono de los incentivos del Bolsillo Ísimo+; la seguridad y prevención del fraude; la consulta y reporte ante operadores de información financiera; la contratación de proveedores y Encargados tecnológicos; el cumplimiento de obligaciones legales; el análisis de riesgo y estadístico propio de la actividad financiera; la evolución, migración o consolidación tecnológica de los canales y plataformas a través de los cuales el Usuario accede a sus productos; y la verificación y consolidación de su información entre los distintos canales y corresponsales digitales de Banco Serfinanza S.A.

El Usuario autoriza a Banco Serfinanza S.A. para consultar, verificar y consolidar su información de identificación y la relativa a los productos de depósito que mantenga a través de sus distintos canales y corresponsales digitales, así como la información asociada al uso de dichos canales, con el fin de evaluar la viabilidad de unificar dichos productos y gestionarlos de manera integrada. Esta autorización no afecta la vigencia, las condiciones ni la disponibilidad de los productos que el Usuario mantenga con Banco Serfinanza S.A., ni sustituye la instrucción expresa que se requerirá del Usuario para cualquier unificación.

El Usuario autoriza a TIENDAS ÍSIMO para poner a disposición de Banco Serfinanza S.A. y de los demás canales y corresponsales digitales que administren sus productos, la información relativa a su participación en el Bolsillo Ísimo+ y en los demás programas de beneficios comerciales de TIENDAS ÍSIMO, incluidos los incentivos, promociones y demás beneficios que dichos programas le reconozcan, actuales o futuros, con el fin de que pueda consultarlos y gestionarlos de manera integrada junto con sus productos financieros. Esta finalidad no afecta la titularidad ni las condiciones de dichos programas, los cuales continúan rigiéndose por sus propios términos y condiciones.

Adicionalmente, y de manera independiente y revocable, el Usuario podrá autorizar a Banco Serfinanza S.A. para tratar sus datos personales para las siguientes finalidades opcionales:

a) Contactarlo por correo electrónico, mensaje de texto, llamada y demás medios de contacto, y realizar scoring y perfilamiento, para ofrecerle otros productos y servicios de Banco Serfinanza S.A.
b) Contactarlo por los mismos medios para ofrecerle productos y servicios de la matriz, filiales y subsidiarias de Banco Serfinanza S.A.
c) Entregar su información personal a la matriz, filiales y subordinadas de Banco Serfinanza S.A., para su tratamiento únicamente en desarrollo de sus actividades comerciales.
d) Realizar acciones de inteligencia de negocios, prospectiva de clientes, investigación y tendencias de mercado, directamente o a través de terceros aliados.
e) Crear ofertas a la medida del Usuario y de sus necesidades, e invitarlo a participar en programas de lealtad y eventos especiales de su interés.
f) Comunicarle promociones sobre productos, bienes y servicios que puedan ser de su interés, así como enviarle obsequios por campañas publicitarias.
g) Remitirle publicidad sobre los productos, bienes y servicios de Banco Serfinanza S.A., su matriz, filiales y subsidiarias.
h) Consultar sus datos personales contenidos en las bases de datos de administradoras de pensiones y demás operadores de información de seguridad social, y de proveedores tecnológicos de facturación y nómina electrónica autorizados, para gestión de riesgo crediticio, elaboración de scoring y perfilamiento.

Los datos personales objeto de tratamiento incluyen datos de identificación, información de contacto, localización, geolocalización, datos catalogados como sensibles, datos biométricos (huellas dactilares, fotografías, grabaciones en cámaras de seguridad, entre otros), datos sujetos a reserva bancaria, preferencias y comportamientos de consumo, datos inferidos a partir de información observada o entregada directamente por el Usuario o por terceros, información demográfica y transaccional, y cualquier otra información que reciba o recolecte en adelante Banco Serfinanza S.A., para las finalidades informadas.

Cada entidad tratará únicamente los datos que resulten necesarios para el cumplimiento de las finalidades que le correspondan, de acuerdo con su calidad de Responsable o Encargado del Tratamiento y con la normativa aplicable.

Derechos del Titular: Como Titular de la información, el Usuario tiene los derechos previstos en la Ley 1581 de 2012 y en el Decreto 1377 de 2013, compilado en el Decreto 1074 de 2015, y demás normas que los modifiquen, complementen o sustituyan, en especial los de conocer, actualizar, rectificar y revocar la

autorización otorgada. La revocatoria y la supresión solo procederán cuando no exista un deber legal o contractual que obligue a conservar y tratar la información. Frente a Banco Serfinanza S.A., el Usuario podrá ejercer sus derechos a través de atención al cliente en Barranquilla 3361990 y a nivel nacional 018000510513.y de la oficina de atención al cliente ubicada en Barranquilla, Calle 72 No. 54-35 Edificio Serfinanza, frente a TIENDAS ÍSIMO, a través de los canales previstos en el numeral 11.4.

TIENDAS ÍSIMO y Banco Serfinanza S.A. podrán intercambiar datos personales del Usuario únicamente cuando sea necesario para la prestación de los Servicios Financieros y el abono de los incentivos del Bolsillo Ísimo+, garantizando los principios de finalidad, necesidad, proporcionalidad, seguridad y confidencialidad. En todo caso, el tratamiento de los datos personales del Usuario se sujetará a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, la Ley 1266 de 2008 y las normas que las reglamenten, modifiquen o sustituyan.

Las finalidades aquí descritas incluyen la posibilidad de transferir y/o transmitir datos personales a las sociedades vinculadas directa o indirectamente con Plan B Investments S.A.S - Tiendas Ísimo y Banco Serfinanza S.A. Estas acciones se realizan con el objetivo de cumplir con las finalidades establecidas en sus políticas de tratamiento de datos personales y bajo el marco de la legislación vigente. En particular, los datos personales podrán ser transferidos o transmitidos a sociedades como, Supertiendas y Droguerías Olímpica S.A.,Sonovista Publicidad S.A., Portales Urbanos S.A., Organización Radial Olímpica S.A., Junior F.C. S.A., Viajar Limitada Lalianxa, Alimentos Concentrados del Caribe S.A., Laboratorios Best S.A., Granos y Cereales de Colombia S.A., Empaques Transparentes S.A., Vigilancia del Caribe Ltda., Gestión y Operación de la Costa S.A.S., Sociedad de Inversiones de la Costa Pacífica S.A., Inversiones y Operaciones Comerciales del Sur S.A., Panificadora del Litoral S.A., Portal de Armenia S.A., Socinsa (Sociedad Colombiana de Inversiones Comerciales S.A.), Efiventas S.A.S., entre otras que conformen el grupo empresarial COINVOL. La transferencia y/o transmisión de datos se llevarán a cabo conforme a las disposiciones legales aplicables, garantizando que en todo momento se respete y proteja la privacidad de los Titulares de los datos. Además, se adoptarán las medidas necesarias para asegurar que los derechos de los titulares, tales como el derecho de acceso, rectificación, cancelación y oposición, sean debidamente respetados y protegidos en cada transferencia o transmisión que se llegue a realizar. El tratamiento de datos personales se realizará siempre con un fin legítimo, y las transferencias estarán sujetas a las condiciones y finalidades previamente informadas a los Titulares. Además, las partes involucradas citadas, al ser sociedades vinculadas al grupo empresarial COINVOL, se comprometen a cumplir con las normas de seguridad, privacidad y protección de datos, con el fin de evitar el uso no autorizado, la alteración o la divulgación indebida de los datos personales.

21.9. Modificaciones

Banco Serfinanza S.A. podrá modificar las condiciones de los Servicios Financieros previstas en este capítulo cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias: (i) cambios en la normativa legal o regulatoria aplicable; (ii) incorporación de nuevos servicios o funcionalidades; (iii) modificación, suspensión o eliminación de servicios existentes; (iv) razones de seguridad, operativas o tecnológicas que así lo requieran; o (v) cualquier otra causa objetiva y razonable relacionada con la prestación de los Servicios Financieros.

Toda modificación será informada al Usuario con una antelación mínima de treinta (30) días calendario a su entrada en vigencia, a través de uno o más de los siguientes medios: notificación en la App Ísimo+,

correo electrónico registrado por el Usuario o cualquier otro medio idóneo que garantice el efectivo conocimiento de los cambios. El aviso indicará de manera clara el contenido de la modificación y la fecha a partir de la cual entrará en vigencia.

Si el Usuario no está de acuerdo con las modificaciones, podrá cancelar su acceso a los Servicios Financieros antes de su entrada en vigencia, sin penalidad alguna. Si continúa utilizándolos después de esa fecha, se entenderá que las ha aceptado. Las modificaciones que sean consecuencia de cambios normativos de obligatorio cumplimiento podrán entrar en vigencia en la fecha que la norma establezca, sin que sea exigible el período de antelación previsto en este numeral; en todo caso, Banco Serfinanza S.A. las informará al Usuario. Las modificaciones relacionadas con servicios administrados por terceros serán informadas por el respectivo tercero, conforme a sus propios términos y condiciones.

21.10. Duración y terminación

El acceso a los Servicios Financieros a través de la App Ísimo+ es de duración indefinida. Las condiciones de duración y terminación de la Cuenta de Ahorros se rigen exclusivamente por su reglamento, previamente aceptado por el Usuario. En cuanto al acceso a través de la App Ísimo+, se distinguen los siguientes escenarios:

a) Terminación por solicitud del Usuario: el Usuario podrá solicitar en cualquier momento la cancelación de la Cuenta de Ahorros o de su acceso a los Servicios Financieros a través de los canales dispuestos para ello. Antes de hacerlo, deberá verificar que no existan transacciones en curso, ya que podrían interrumpirse, y que la Cuenta de Ahorros presente un saldo de cero pesos, para lo cual deberá hacer uso previamente la totalidad de los recursos disponibles.
b) Suspensión o terminación por parte de Banco Serfinanza S.A.: Banco Serfinanza S.A. podrá suspender o terminar el acceso del Usuario a los Servicios Financieros a través de la App Ísimo+ cuando concurra alguna de las siguientes causas: (i) incumplimiento de los presentes Términos y Condiciones; o (ii) uso de la plataforma para actividades ilícitas o fraudulentas.
c) Efectos de la terminación de la Cuenta de Ahorros: dado que los Servicios Financieros se ejecutan con cargo al saldo de la Cuenta de Ahorros, la terminación del contrato de depósito implicará la suspensión del acceso a dichos servicios a través de la App Ísimo+, por ausencia de la fuente de fondeo necesaria para su ejecución, sin perjuicio del acceso del Usuario a las demás funcionalidades de la App Ísimo+ y de lo previsto en el numeral 20.12.

Banco Serfinanza S.A. podrá, por razones de eficiencia operativa, tecnológica o comercial, migrar, consolidar o habilitar el acceso a la Cuenta de Ahorros y a los demás productos y servicios asociados a través de otros canales, aplicaciones o plataformas tecnológicas, propias o de sus aliados, corresponsales o vinculados económicos, sin que ello implique la pérdida de los derechos y condiciones reconocidos al Usuario. Cualquier cambio de esta naturaleza será informado conforme al numeral 21.9.

21.11. Declaraciones y autorizaciones

El Usuario declara, bajo la gravedad de juramento, que los recursos que depositará y administrará a través de la Cuenta de Ahorros son de origen lícito y no provienen de actividades relacionadas con el lavado de activos, la financiación del terrorismo ni ninguna otra actividad ilegal; que no manejará a través de ella

recursos de campañas o partidos políticos; que la información suministrada en la vinculación es cierta y verificable; y que conoce que la App Ísimo+ es un canal tecnológico y no un producto financiero independiente.

El Usuario declara que conoce y acepta los procedimientos para el bloqueo, inactivación, reactivación y cancelación de los productos y servicios contratados, y los reglamentos de los productos adquiridos con dicha entidad.

El Usuario autoriza expresa e irrevocablemente a Banco Serfinanza S.A. para realizar débitos, ajustes y reversos sobre los incentivos monetarios abonados en la Cuenta de Ahorros asociados al Bolsillo Ísimo+, cuando TIENDAS ÍSIMO informe que se ha configurado alguna de las causales de no causación, reversión o pérdida previstas en el numeral 20.6 de estos Términos y Condiciones.

El Usuario autoriza a Banco Serfinanza S.A. para consultar, reportar y procesar ante los operadores de bancos de datos su información financiera, crediticia y comercial, en los términos de la Ley 1266 de 2008.

De conformidad con el Decreto 2364 de 2012, el Usuario acepta que las claves, códigos OTP, datos biométricos y demás mecanismos de autenticación dispuestos por Banco Serfinanza S.A. constituyen métodos de firma electrónica confiables y apropiados, con los mismos efectos jurídicos de su firma manuscrita, para la vinculación y la realización de operaciones a través de la App Ísimo+.

21.12. Aceptación y adhesión

El Usuario aceptará este capítulo, el reglamento de la Cuenta de Ahorros y las autorizaciones de tratamiento de datos de Banco Serfinanza S.A. mediante una aceptación expresa, inequívoca e individual en una casilla de verificación dispuesta en la App Ísimo+ o en cualquier otro canal que Banco Serfinanza S.A. disponga para tal fin, El Usuario deberá leer este capítulo en su integridad antes de aceptarlo y, a través de la misma casilla, manifestará que lo leyó y conoció en su integridad, y que entiende y acepta las condiciones que se derivan de él.