

## TÉRMINOS Y CONDICIONES

### PLATAFORMA SYGNUS

#### NORTH WAY SERVICES S.A.S.

**Vigencia del 5 de agosto de 2020**

A continuación, presentamos los Términos y Condiciones (los "Términos y Condiciones") aplicables a los usuarios de la plataforma **SYGNUS** (en adelante "SYGNUS" o la "Plataforma"), del cual **North Way Services S.A.S.** (en adelante, "North Way Services" o la "Compañía") es licenciataria legítima para su uso, explotación y sublicenciamiento. Por favor lea esta página cuidadosamente. El uso y acceso a **SYGNUS** están condicionados a la aceptación de los presentes Términos y Condiciones. **Si Usted no acepta los Términos y Condiciones establecidos aquí, no use ni acceda a SYGNUS, ni a ninguno de los servicios ofrecidos en la Plataforma. Mediante el uso o el acceso a la Plataforma, Usted está indicando la aceptación de los Términos y Condiciones aquí establecidos y se obliga de acuerdo con lo aquí establecido.** Si Usted está en desacuerdo con cualquier parte de los presentes Términos y Condiciones, por favor absténgase de acceder a **SYGNUS**.

Mediante la inscripción - en cualquiera de sus modalidades - en la **Plataforma**, el diligenciamiento del formulario de registro, las solicitudes de Productos y/o Servicios que se ofrecen, y/o la aceptación electrónica expresa de los presentes Términos y Condiciones, el **Usuario** manifiesta su consentimiento y aceptación de los mismos, lo anterior, al realizar clic en los enlaces que **SYGNUS** dispone para tales efectos.

Así mismo, al efectuar alguna de las actividades mencionadas anteriormente, los **Usuarios** declaran que tienen capacidad jurídica y las facultades necesarias para obligarse de acuerdo con los presentes Términos y Condiciones. En caso de que quien solicite los **Productos y/o Servicios** de la **Compañía** lo haga a nombre de una persona jurídica o de un tercero, dicha persona declara que está plenamente facultada para obligar y/o representar a dicha persona. En caso de no estar facultado, el solicitante responderá personalmente por las obligaciones contraídas de acuerdo con los presentes términos y condiciones.

Por medio de la aceptación de estos términos y condiciones, **North Way Services** confiere a favor de los **Usuarios** una licencia de uso no exclusiva, no cesible y no sublicenciable sobre la **Plataforma** para que los **Usuarios** puedan disfrutar de los Servicios que se proveen, a través del acceso a **SYGNUS** o las aplicaciones que sean dispuestas por la **Compañía** para tales efectos. Lo anterior, sin perjuicio de los demás acuerdos que existan entre los **Usuarios** y **North Way Services** para el uso de la **Plataforma**. La licencia tendrá una duración equivalente al tiempo en el que el **Usuario** permanezca registrado en la **Plataforma**, o aquella que sea conferida mediante otros acuerdos, contratos o documentos, incluyendo los que **North Way Services** haya celebrado con los **Usuarios** en paralelo a estos Términos y Condiciones.

**North Way Services** puede modificar estos Términos y Condiciones en cualquier momento. Usted debe visitar esta página periódicamente para revisar los Términos y Condiciones, debido a que los mismos son obligatorios para los **Usuarios**. Los términos “Usted” o “Usuario”, tal como se usan aquí, se refieren a todas las personas naturales, jurídicas, patrimonios autónomos o entidades de cualquier naturaleza que accedan a **SYGNUS**.

Se le solicita a los **Usuarios** leer detalladamente estos términos y condiciones, y abstenerse de utilizar los Productos y/o Servicios que se ofrecen, en caso de no estar de acuerdo con dichos términos y condiciones.

## **1. SOBRE NORTH WAY SERVICES S.A.S. Y SUS SERVICIOS**

**NORTH WAY SERVICES S.A.S.**, es una sociedad constituida conforme a las leyes colombianas, con Número de Identificación Tributaria 900.670.027 - 7, domiciliada en Bogotá D.C., República de Colombia, en la Calle 26 A # 13 - 97 Bulevar Tequendama Of. 1102, con el número de teléfono +57 (1) 320 4391 y el correo electrónico soporte@northwayservices.com.co. La sociedad, presente en Colombia, se especializa, entre otras actividades, en la construcción de soluciones de integración tecnológica de sistemas de información, ofreciendo principalmente creación e implementación de plataformas para la gestión de Libranzas en Línea y en tiempo real.

**NORTH WAY SERVICES S.A.S.** es propietario del software, sobre al que a usted se le concede uso bajo la figura de *Software as a Service – SaaS* - identificada como **SYGNUS**, plataforma mediante la cual se proveen servicios tecnológicos que sistematizan los

procesos de libranza o descuento directo de nómina otorgados a partir de la Ley 1527 de 2012.

## 2. DEFINICIONES

**2.1. SYGNUS O LA PLATAFORMA:** es la plataforma o desarrollo tecnológico que ofrecerá a los **USUARIOS** el acceso a los Productos y/o Servicios. El nombre de la Plataforma, su formato y funcionamiento, podrá variar según lo estime conveniente **North Way Services**.

**2.2. LOS USUARIOS O EL USUARIO:** es Usted y quien accede a la **Plataforma** para buscar, contactar y/o solicitar los Productos y/o Servicios ofrecidos mediante **SYGNUS** a los cuales les aplicarán los presentes Términos y Condiciones. Dentro de los **USUARIOS** se identifican los siguientes:

**2.2.1. ENTIDADES OPERADORAS:** Aquellos sujetos de derecho que se encuentren habilitados legalmente para realizar operaciones de colocación de créditos a través del mecanismo de libranza; son quienes acceden a la **Plataforma** para obtener información presentada por las **Entidades Pagadoras**, con la finalidad de determinar la posibilidad de otorgamiento de un crédito de libranza, la capacidad de endeudamiento de un Funcionario, Empleado o Pensionado Vinculado, y/o evaluar las condiciones de un eventual crédito. Dentro de esta definición se incluyen aquellas personas naturales que por cualesquiera relaciones jurídicas o comerciales con las Entidades Operadoras requieran acceder y/o usar la Plataforma.

**2.2.2. ENTIDADES PAGADORAS:** Aquellos sujetos que cuentan con acceso a la **Plataforma**, con el propósito de consultar la información relativa a los créditos de libranza que fueren solicitados por sus Funcionarios, Empleados o Pensionados Vinculados. Las **Entidades Pagadoras** son también aquellas personas jurídicas que realizarán los descuentos pertinentes de las sumas que deban reconocer a las **Entidades Operadoras**, en atención a los contratos de crédito de libranza suscritos por sus Funcionarios, Empleados o Pensionados Vinculados. Dentro de esta definición se incluye aquellas personas naturales que por cualesquiera relaciones jurídicas o comerciales con las Entidades Pagadoras requieran acceder y/o usar la Plataforma.

**2.3. LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS:** Son los Productos y/o Servicios que se ofrecen en **SYGNUS**, y cuya descripción se consigna en estos términos y condiciones.

**2.4. FUNCIONARIOS, EMPLEADOR O PENSIONADOS VINCULADOS:** Son aquellas personas vinculadas a las Entidades Pagadoras, cuya información es consignada en la **Plataforma** con el fin de estudiar y/o obtener un crédito de libranza con alguna de las **Entidades Operadoras**, y quienes resultan beneficiarios de dichos créditos.

### **3. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS Y/O PRODUCTOS, ASPECTOS ASOCIADOS Y COBERTURA DE LA PLATAFORMA**

#### **3.1. SERVICIO PRESTADO A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA SYGNUS.**

**3.1.1. SYGNUS** es una plataforma de servicios tecnológicos que sistematiza los procesos de libranza o descuento directo de nómina otorgados a partir de la Ley 1527 de 2012. La implementación de la **Plataforma** permite la sistematización en tiempo real (siete días, veinticuatro horas al día) y en línea de los procesos de libranza dirigidos a los participantes de la relación tripartita establecida en la Ley 1527 de 2012, según como la misma fuere modificada periódicamente. **SYGNUS** es un software que simplifica el flujo de información de la concesión de créditos permitiendo al **Usuario y demás actores** tener una gestión más eficiente.

La **Plataforma** no es una entidad operadora o pagadora, conforme a lo previsto en la Ley 1527 de 2012, pues su función es exclusivamente la de permitir el relacionamiento de manera independiente por cada uno de los participantes en el proceso de crédito de manera transversal, por medio de tecnología. En ningún caso, los Beneficiarios o Pensionados, Empleados o Vinculados deberán sufragar, asumir, incurrir en, o pagar los costos y gastos asociados a la operación y funcionamiento de la Plataforma, o los descuentos que les fueren practicados con ocasión del procedimiento de libranza.

#### **3.1.2. SERVICIOS DE INTEGRACIÓN ENTRE SYGNUS Y PRODUCTOS ANEXOS.**

**SYGNUS** permite la integración de servicios de novedades de nómina en línea y en tiempo real. Por medio de este servicio, las Entidades Operadoras podrán realizar

consultas de información por medio de la Plataforma vía integración con sus sistemas en un solo lugar. La **Plataforma** permite realizar transacciones directamente en ella, utilizando medios de integración para la automatización de procesos que incluyen, pero no se limitan a la consulta de la capacidad o disponibilidad de endeudamiento de los beneficiarios, ingreso de novedades de libranza, ingreso de refinanciaciones, ingreso de compras de cartera, anulación de novedades de libranzas, auditoría de libranza y descuentos de nómina. Así mismo, dispone de los métodos necesarios para la interoperabilidad de la plataforma con productos anexos y/o políticas de sistemas abiertos.

**3.2. ALCANCE DE LOS SERVICIOS PRESTADOS MEDIANTE SYGNUS. North Way Services** es una sociedad mercantil sometida a la inspección de la Superintendencia de Sociedades, cuya finalidad es prestar servicios tecnológicos de manejo de información que faciliten el manejo de la misma para la ejecución de los créditos de libranza previstos en la Ley 1527 de 2012. Por lo tanto, la **Compañía** no adelanta actividades que constituyan captación masiva de recursos del público, intermediación financiera o cualquier otra que se encuentre sometida a la vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia.

**3.3. CONSULTA DE INFORMACIÓN POR LAS ENTIDADES OPERADORAS.** Las **Entidades Operadoras** podrán consultar un consolidado de la información crediticia, nómina o pagos a los que tengan derecho los Funcionarios, Empleados o Pensionados Vinculados por virtud de su relación con las Entidades Pagadoras. Esta información es aportada por las **Entidades Pagadoras**, con el fin de determinar la posibilidad de otorgamiento de un crédito de libranza, la capacidad de endeudamiento del solicitante y/o evaluar las condiciones de los créditos. Las decisiones que tomen las **Entidades Operadoras**, de conformidad con la información contenida en la **Plataforma** no serán responsabilidad de **North Way Services**.

**3.4. CONSULTA DE INFORMACIÓN POR LAS ENTIDADES PAGADORAS.** Las **Entidades Pagadoras** podrán consultar de forma gratuita un consolidado de los créditos otorgados a sus Funcionarios, Empleados o Pensionados Vinculados, y podrán consultar

la información relativa a dichos créditos, incluyendo el monto, la tasa de interés, el número de cuotas restantes y la identidad del Funcionario, Empleado o Pensionado Vinculado que cuente con crédito de libranza con alguna de las **Entidades Operadoras**. Lo anterior, sin perjuicio de los acuerdos particulares que puedan existir entre la Plataforma y las Entidades Pagadoras.

**3.5. SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE:** son aquellos consistentes en la recepción, gestión y resolución de peticiones, quejas y reclamos realizadas por los **Usuarios**, y que están relacionadas con los **Productos y/o Servicios** y por inconvenientes relacionados con el uso de la **Plataforma**.

Dichos servicios de atención al cliente son prestados directamente por **North Way Services**, por medio de diferentes canales de comunicación tales como: correo electrónico, chat online, redes sociales y línea telefónica, entre otros.

**3.6. PROCEDENCIA DE LOS RECURSOS.** **North Way Services**, por tratarse de un proveedor de tecnología y no hacer parte de la relación tripartita del crédito de libranza, **NO** garantiza que los recursos con los que las **Entidades Operadoras** fondean los créditos han sido obtenidos de manera lícita y no proceden en forma alguna de actividades que puedan constituir conductas de lavado de activos o financiación del terrorismo.

**3.7. COMUNICACIONES A LOS USUARIOS.** Los **Usuarios** aceptan que toda comunicación que deba ser remitida con ocasión del funcionamiento de la **Plataforma**, les sea remitida por medio de mensajes de datos, incluyendo el teléfono celular el correo electrónico que registren al momento de inscribirse a la **Plataforma** o aquel que se encuentre registrado en la base de datos de las Entidades Pagadoras.

**3.8. ÁREAS DE COBERTURA.** El área de cobertura de los servicios referidos anteriormente es la del territorio nacional, es decir, en la República de Colombia. No obstante, tal cobertura podrá variar, en casos excepcionales y a voluntad de **North Way Services**.

#### **4. SOBRE EL PROCESO DE INSCRIPCIÓN DE LOS USUARIOS**

Para utilizar los servicios del **PORTAL WEB**, los **USUARIOS** deberán realizar el proceso de registro. El proceso de inscripción se regirá bajo los siguientes preceptos:

#### 4.1. TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE LA INSCRIPCIÓN

4.1.1. Es obligación de los **Usuarios** diligenciar el formulario de registro en todos sus campos, con datos válidos, para poder utilizar los servicios que presta la **Plataforma**.

4.1.2. Todo **Usuario** deberá completar el o los formularios pertinentes con su información personal de manera exacta, precisa y verdadera, y asume el compromiso de actualizar sus Datos Personales, según como estos se definen en la normatividad aplicable, siempre que sea necesario. Para dichos efectos, y previo al recaudo de los respectivos Datos Personales, los **Usuarios** deberán leer y conocer la política de protección de datos personales de **SYGNUS** y autorizar el tratamiento de sus datos de conformidad con dicha política, la cual se encuentra disponible en la siguiente URL: <https://www.northwayservices.net/politica-de-datos>

4.1.3. Los **Usuarios** garantizarán y serán responsables, en cualquier caso, de la veracidad, exactitud, vigencia y autenticidad de los Datos Personales que suministren. En todo caso, **North Way Services** podrá requerir en cualquier momento, la información que considere necesaria para verificar la información suministrada.

4.1.4. Los **Usuarios** responderán por cualquier perjuicio, daño o inconveniente generado por el suministro de información falsa, errónea o imprecisa. Los **Usuarios** indemnizarán y mantendrán indemne a North Way Services por cualesquiera perjuicios, incluyendo costos y gastos de defensa ante reclamaciones o demandas, que se pudieran generar por el suministro de información falsa, errónea o imprecisa.

4.1.5. Si la información personal de los **Usuarios** presenta algún cambio que llegare a afectar alguno de los Productos y/o Servicios ofrecidos por **SYGNUS**, los **Usuarios** deberán actualizarla a través de los medios dispuestos para ello y **NORTHWAY** no se hará responsable por los perjuicios que ello genere eventualmente.

4.1.6. Los **Usuarios** aceptan que las cuentas o perfiles creados podrán ser deshabilitados o limitados por la **Compañía** si esta determina que se ha suministrado información incorrecta, falsa o imprecisa por medio de la **Plataforma**. En ningún caso la suspensión, inhabilitación o limitación de las cuentas o perfiles creados por los **Usuarios** les exime del pago de cualquier acreencia que tenga con la **Compañía**.

**4.1.7.** El **Usuario** accederá a su cuenta personal mediante el ingreso de su Seudónimo y clave de seguridad personal elegida. El **Usuario** se obliga a mantener la confidencialidad de su clave de seguridad, y a tomar las medidas de seguridad necesarias, para que no ocurra ningún incidente de seguridad respecto del manejo de su cuenta y la respectiva clave de seguridad.

**4.1.8.** La cuenta es personal, única e intransferible. Un mismo **Usuario** no podrá inscribir o poseer más de una cuenta.

**4.1.9.** El **Usuario** será responsable por todas las operaciones efectuadas en su cuenta, pues el acceso a la misma está restringido al ingreso y uso de su clave de seguridad, de conocimiento exclusivo del **Usuario**. El **Usuario** está obligado a notificar a la **Compañía** en forma inmediata, por un medio idóneo y fehaciente, de cualquier uso no autorizado de su cuenta, así como el ingreso por terceros no autorizados a la misma.

**4.1.10.** Las cuentas de los **Usuarios** no podrán ser cedidas o transferidas, ni tampoco podrán estar sujetas a cualquier otra operación comercial que no sea reconocida expresamente por los presentes términos y condiciones.

## **4.2. ASPECTOS SOBRE LA SELECCIÓN DEL SEUDÓNIMOS O AVATARES DE LAS CUENTAS**

Los **Usuarios** deberán considerar los siguientes aspectos a la hora de seleccionar los seudónimos o avatares que identificarán sus cuentas, al momento de realizar la inscripción:

**4.2.1.** Al momento de la inscripción en la **Plataforma**, el **Usuario** deberá elegir un seudónimo y avatar para asociarlo a su cuenta, o bien podrá acceder a la Plataforma por medio de la identificación que le sea provista por la Plataforma, que tendrá la finalidad de identificarlo frente a cualquier actividad que realice en **SYGNUS**.

**4.2.2.** El seudónimo y/o avatar elegido, no podrá suscitar riesgo de confusión con otros **Usuarios**, ni con el personal de servicio de la **Compañía**.

**4.2.3.** El seudónimo y avatar elegido, deberá respetar los derechos de propiedad intelectual de terceros, como también sus derechos de imagen, de ser el caso.

4.2.4. El seudónimo y avatar elegido no podrá contener ningún tipo de alusión a temas obscenos, ilegales, y contrarios a la moral.

4.2.5. El seudónimo y avatar elegido, no podrá contener de contacto, links de internet, números telefónicos, o conceptos similares.

4.2.6. Está prohibido cualquier tipo suplantación de identidad.

### 4.3. CAUSALES DE RECHAZO, CANCELACIÓN, SUSPENSIÓN E INHABILITACIÓN DE LAS CUENTAS.

La **Compañía** podrá rechazar, cancelar, suspender o inhabilitar cualquier inscripción - sea que esté en proceso de aceptación o ya haya sido aceptada-, cuando ocurran los siguientes eventos:

4.3.1. Será rechazada toda solicitud de inscripción, donde se encuentre información falsa, incorrecta, equivocada, imprecisa, errónea o confusa.

4.3.2. Serán canceladas todas las cuentas adicionales a la cuenta original que cree un **Usuario**. En este caso, la cuenta original del **Usuario** podrá ser suspendida o inhabilitada dependiendo del caso particular y a discreción de la **Compañía**.

4.3.3. Cuando un **Usuario** incumpla alguna de sus obligaciones respecto del uso de la **Plataforma**, o cualquier otro tipo de operación, su cuenta será inhabilitada hasta tanto no dé cumplimiento a dichas obligaciones. En caso de incumplir más de tres (3) ocasiones, su cuenta será cancelada.

4.3.4. Cuando un **Usuario** o **Entidad Operadora** se niegue a pagar sumas de dinero que adeude a la **Compañía** por virtud de servicios de la **Plataforma** relacionados con **Entidades Pagadoras** con quienes la **Compañía** ya no tenga relación contractual. En este escenario la cuenta será suspendida hasta que no se efectúe el pago debido.

4.3.5. Cuando se realice una operación ilegal o que atente contra la seguridad de bienes y personas, a través de la cuenta, tal cuenta será cancelada, y de ser el caso se avisará a las autoridades competentes.

**4.3.6.** Será cancelada, inhabilitada o suspendida temporalmente una cuenta, a petición del **Usuario**, siempre y cuando, dicha cuenta no tenga obligaciones o compromisos pendientes por cumplir.

**4.3.7.** Será suspendida temporalmente, toda cuenta que utilice un lenguaje inapropiado en el desarrollo de sus operaciones e interacciones. Por lenguaje inapropiado, se entenderá aquel que sea irrespetuoso, afecte la honra y buen nombre de las personas, o sea sexual, soez, o vulgar.

**4.3.8.** Será cancelada toda cuenta donde no haya capacidad de parte del **Usuario** para contratar.

**4.3.9.** La cuenta podrá ser cancelada, suspendida o inhabilitada, por la falta de cumplimiento de cualquiera de los requisitos para ser **Usuario**.

**4.3.10.** La cuenta podrá ser cancelada en caso de que se presente una violación a alguna de las disposiciones referidas a la selección de seudónimos y avatares del presente documento.

**4.3.11.** Será cancelada, inhabilitada o suspendida temporalmente una cuenta, en cualquier evento que incumpla alguna de las obligaciones establecidas en los presentes Términos y Condiciones.

En cualquier caso, la **Compañía** no será responsable de los perjuicios que se pudiesen llegar a causar, por la suspensión, cancelación o inhabilitación de una cuenta.

#### **4.4. REQUISITOS GENERALES PARA INSCRIBIRSE COMO USUARIO.**

Para inscribirse como **USUARIO**, se deberán cumplir con los siguientes requisitos:

**4.4.1.** Ser mayor de dieciocho 18 años, en caso de ser persona natural.

**4.4.2.** Cumplir con cualquiera de las obligaciones, términos y condiciones establecidas en el presente documento.

#### **4.5. REQUISITOS PARA INGRESAR COMO ENTIDAD OPERADORA:**

Para inscribirse como **ENTIDAD OPERADORA**, se deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- 4.5.1. Ser mayor de dieciocho 18 años, en caso de ser persona natural.
- 4.5.2. Cumplir con cualquiera de las obligaciones, términos y condiciones establecidas en el presente documento.
- 4.5.3. Contar con la autorización legal para manejar el ahorro del público, y en caso de no contar con la misma estar dentro de las excepciones previstas en el numeral “c” del artículo 2º de la Ley 1527 de 2012, modificado por el artículo 2º de la Ley 1902 de 2018.
- 4.5.4. No tener antecedentes irregulares o sanciones reportadas en las bases de datos y fuentes, tales como, bases de datos de la Policía Nacional, Contraloría, Procuraduría, Interpol, FBI, SDNT list (o “Lista Clinton”), SARLAFT, SARGLAFT, así como las redes sociales correspondientes, en la forma en la que se encuentren dispuestas.
- 4.5.5. Presentar Copia actualizada del Certificado de Existencia y Representación Legal de Cámara de Comercio, en caso de ser aplicable.
- 4.5.6. Presentar Copia actualizada de Registro Único Tributario.
- 4.5.7. Haber suscrito el respectivo acuerdo operativo con **North Way Services**.
- 4.5.8. Haber suscrito el documento pertinente que lo vincule con el Beneficiario y por contera con la **ENTIDAD PAGADORA**.

#### 4.6. REQUISITOS PARA INGRESAR COMO ENTIDAD PAGADORA:

Para inscribirse como **ENTIDAD PAGADORA**, se deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- 4.6.1. Ser mayor de dieciocho 18 años, en caso de ser persona natural.
- 4.6.2. Cumplir con cualquiera de las obligaciones, términos y condiciones establecidas en el presente documento.
- 4.6.3. No tener antecedentes irregulares o sanciones reportadas en las bases de datos y fuentes, tales como, bases de datos de la Policía Nacional, Contraloría, Procuraduría, Interpol, FBI, SDNT list (o “Lista Clinton”), SARLAFT, SARGLAFT, así como las redes sociales correspondientes, en la forma en la que se encuentren dispuestas.

4.6.4. Presentar Copia actualizada del Certificado de Existencia y Representación Legal de Cámara de Comercio, en caso de ser aplicable.

4.6.5. Presentar Copia actualizada de Registro Único Tributario.

4.6.6. Haber suscrito el respectivo acuerdo operativo con **North Way Services**.

## 5. OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

Los **Usuarios** están obligados a cumplir con todas las obligaciones que se expresan en los presentes Términos y Condiciones, así como aquellas que se determinen en otros documentos, incluyendo, sin limitarse a, otros contratos que sean celebrados con la **Compañía** y la política de protección de datos personales. Además de estas obligaciones, los **Usuarios**, tendrán las siguientes obligaciones:

5.1. Dirigirse con respeto a los otros **Usuarios** y al personal de servicio al cliente de **North Way Services**.

5.2. Suministrar información veraz, exacta, vigente y auténtica respecto de su inscripción a **SYGNUS**, y respecto de su identidad.

5.3. Actualizar la información suministrada respecto de su identidad y de respecto de la inscripción a **SYGNUS**, cuando sea razonablemente requerido por la **Compañía** o cuando sea necesario.

5.4. Proporcionar de manera completa y fidedigna la información que le sea solicitada para la efectiva prestación del servicio de la Plataforma.

5.5. Pagar oportunamente la suma acordada como contraprestación con la Plataforma.

5.6. Pagar oportunamente la suma acordada como contraprestación con la Plataforma, independientemente de que dicha contraprestación corresponda a los Productos o Servicios de la **Plataforma** de **North way** relacionados con una **ENTIDAD PAGADORA** con la cual ya no se mantenga una relación contractual en cabeza de **North way**, pero se trate de saldos adeudados por el **Usuario** o la **ENTIDAD OPERADORA** con posterioridad a la terminación.

- 5.7. Dar aviso a la **Compañía** sobre cualquier irregularidad o ilegalidad que tenga conocimiento que ocurra en la **Plataforma**.
- 5.8. Abstenerse de realizar publicaciones y/o actos que infrinjan los derechos de propiedad intelectual de terceros.
- 5.9. Leer y conocer a cabalidad los presentes términos y condiciones.
- 5.10. Abstenerse de realizar actividades ilícitas con los perfiles o a través del **SYGNUS**.
- 5.11. Abstenerse de subir o distribuir cualesquiera archivos que contengan virus, archivos corruptos o cualquier otro software similar o programas que puedan perjudicar o dañar la operatividad de la **Plataforma**.
- 5.12. Abstenerse de modificar, desensamblar, descompilar o aplicar ingeniería inversa respecto de la **Plataforma**.
- 5.13. Abstenerse de probar, testear, escanear la vulnerabilidad, aplicar ingeniería inversa, o tratar de evadir los mecanismos de seguridad implementados en los sitios web, servidores o redes conectadas a la **Plataforma** o relacionadas con la misma.
- 5.14. Abstenerse de realizar cualquier acto que imponga de manera desproporcionada o no razonable cargas de tamaño considerables en los sitios, servidores o redes conectadas a la **Plataforma**.
- 5.15. Abstenerse de copiar, emular o de cualquier forma reproducir la **Plataforma**.
- 5.16. Abstenerse de acceder o usar la información de cualesquiera otros clientes o terceras personas a través de la **Plataforma**, sin estar autorizado debidamente para el efecto.
- 5.17. Abstenerse de reducir o impedir de manera deliberada la accesibilidad, usabilidad u operatividad de la **Plataforma**.
- 5.18. Abstenerse de utilizar la **Plataforma** para publicar, promover o transmitir material o contenido ilegal, abusivo, difamador, amenazador, dañino o discriminatorio.

5.19. Abstenerse de transmitir, publicar o promover material o contenido que incentive cualquier conducta que pueda constituir un delito o que pueda generar cualquier tipo de responsabilidad de la **Compañía**, de acuerdo con las leyes aplicables.

5.20. Actuar lealmente y observar siempre el principio de la buena fe, en todas las operaciones comerciales relacionadas con los créditos de libranza.

5.21. No revender o ceder los derechos u obligaciones bajo estos Términos y Condiciones.

5.22. No hacer un uso comercial no autorizado de este Sitio Web ni del Material en él disponible.

5.23. Prestar toda su colaboración y asistencia en relación con la atención de PQRS que se presenten respecto de los **Productos y/o Servicios**, cuando resultare aplicable. Para tales efectos, se deberá dar respuesta a cualquier requerimiento de información de la **Compañía**, en un término no superior a dos (2) días hábiles.

## 6. TARIFAS, COSTOS E IMPUESTOS

Las tarifas de los servicios de la Plataforma serán determinadas en planes tarifarios, precios por unidad o cualquier otra forma de venta, que se ofrecerán a las Entidades Operadoras, se publicarán en la página web y podrán ser también informadas a través de los asesores de venta de **North Way Services**. Dichas tarifas podrán ser actualizadas regularmente, dependiendo de las condiciones del mercado y a discreción de **North Way Services**, siendo previamente informado cualquier cambio a los **Usuarios**. El acceso a los diferentes **Productos y/o Servicios** dependerá de las tarifas y planes que sean escogidos por los **Usuarios**, según como esto sea informado por medio de la **Plataforma** o cualesquiera otros medios que la **Compañía** considere idóneos para el efecto.

Las facturas o documentos equivalentes por los servicios prestados por la Plataforma se emitirán mensualmente, o discreción de **North Way Services** dependiendo de la membresía escogida.

Las facturas o documentos equivalentes serán enviadas a las Entidades Operadoras, de acuerdo con las condiciones establecidas, y serán cobradas a discreción de **North Way Services** dependiendo del caso particular y/o membresía. Las Entidades Operadoras

asumirán los impuestos y retenciones establecidas o que se estableciesen para los servicios de la **Plataforma**. La terminación de la relación contractual entre **North\_way Services** y una **Entidad Pagadora** no exime del pago de las tarifas causadas en cabeza de la **Entidad Operadora**, y en caso de su impago, ello faculta a **North\_way Services** a suspender el uso de la **Plataforma** de cara a la **Entidad Operadora** en mora para no permitirle acceder a la información relacionada con otras **Entidades Pagadoras** y **Usuarios** que se encuentre en la **Plataforma**.

La implementación y operación de **SYGNUS** no genera costo alguno para las **Entidades Pagadoras** ni para los Funcionarios, Empleados o Pensionados Vinculados a esta. En ese sentido, el vínculo jurídico que genera obligaciones de carácter oneroso se crea entre el las **Entidades Operadoras** y **North Way Services**.

## 7. PARÁMETROS DE CALIDAD DEL SERVICIO DE LA PLATAFORMA

Se consideran los siguientes parámetros, aquellos que reflejan una adecuada calidad en la prestación del servicio de la **Plataforma**:

**7.1. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO:** **North Way Services** garantiza que la Disponibilidad de la Plataforma sea continua en un 99.8% - Disponibilidad de la plataforma 24/7 365 Días del Año 99.8% - el cual se interrumpirá por mantenimiento de la Plataforma o por otras razones que la **Compañía** estime convenientes, en forma continua o acumulada. En todo caso, se dará aviso en un término razonable sobre cualquier interrupción en la prestación del servicio. Para estos efectos por Disponibilidad de la Plataforma se entenderá el porcentaje de minutos por mes en el que los elementos esenciales para lograr la adecuada prestación del Servicio se encuentren operacionales. La Disponibilidad del Sistema excluye, y por tanto no se tendrán en cuenta para la contabilización de la Disponibilidad del Sistema, los siguientes eventos: (i) Mantenimientos y reparaciones programadas del Servicio; (ii) Eventos constitutivos de causa extraña; (iii) Ataques cibernéticos a los sistemas que requiera el Servicio para operar adecuadamente; (iv) Problemas de funcionamiento de los sistemas del Usuario, de los servicios de redes locales o de la provisión de servicios de internet; y (v) Eventos en los que **North Way Services** no pueda proveer el Servicio por actos u omisiones imputables al Usuario.

**7.2. CAUSAS AJENAS: North Way Services** no será responsable de la interrupción del servicio, por causas imputables al **USUARIO**, o por causas ajenas a su órbita de control, o por fuerza mayor y/o caso fortuito o cualquiera otra causa extraña.

## **8. PQRS**

Las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias a los servicios de **SYGNUS** se registrarán por las siguientes disposiciones:

**8.1.** Las **PQRS** de los **Usuarios** podrán interponerse a través de la **Plataforma**, por vía telefónica durante las horas de atención, o a través del correo electrónico: [sosporte@northwayservices.com.co](mailto:sosporte@northwayservices.com.co)

**8.2. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES:** las reclamaciones podrán ser presentada en forma escrita o verbal. La **Compañía** registrará e individualizará la reclamación asignándole un número a su reclamación, que será puesto en conocimiento de quien presentó la misma, a través de una copia o informándole el número de ésta. **North Way Services** deberá emitir la respuesta al reclamo dentro de los siguientes quince (15) días hábiles.

**8.3. RESPUESTAS A RECLAMACIONES:** en toda respuesta a las reclamaciones presentadas por los **Usuarios**, la **Compañía** explicará con claridad si la reclamación ha sido o no aceptada. En todo caso, en caso de inconformidad con la respuesta a la reclamación, los **Usuarios** podrán acudir a la Autoridad de Protección al Consumidor, según se informa en estos Términos y Condiciones.

## **9. USO DE LA PLATAFORMA Y PROPIEDAD INTELECTUAL**

**9.1.** La **Compañía** autoriza a los **Usuarios** a consultar la información que se encuentra en la **Plataforma** para su uso comercial en relación a los créditos de libranza, de acuerdo con lo establecido en los presentes Términos y Condiciones.

**9.2.** El contenido de este la **Plataforma**, incluyendo, pero sin limitarse al texto, formato, imágenes, música, marcas, logotipos, enseñas, nombres comerciales, sonidos, gráficos, videos, animación, y demás materiales o contenidos de la **Plataforma** (el "**Material**") están protegidos bajo las leyes colombianas de derechos de autor, leyes de propiedad industrial y otras leyes aplicables.

9.3. Todo el **Material** es de propiedad de la **Compañía**. El uso no autorizado del **Material** puede constituir una violación de las leyes colombianas o extranjeras sobre derechos de autor, leyes de propiedad industrial u otras leyes. Los **Usuarios** no podrá vender o modificar el Material en manera alguna ni ejecutar o anunciar públicamente el **Material** ni distribuirlo con propósitos comerciales.

9.4. Los **Usuarios** no podrán copiar, total o parcialmente, o adaptar en forma alguna el código HTML, CSS, Script o cualquier otro código que se encuentre contenido en la **Plataforma**, o en el **Material** o información que la Compañía cree para ofrecer sus **Servicios y/o Productos**, incluyendo cualesquiera actualizaciones de los mismos, ya que el mismo está protegido por los derechos de autor de la **Compañía**.

9.5. La **Compañía** es titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre el **Material**, por lo tanto, se reserva todas las facultades de atribución, reproducción, comunicación pública, distribución, importación, exportación, traducción, disposición, explotación económica y cualquier transformación del mismo.

9.6. La utilización de los aplicativos y del software de la **Plataforma** por parte de los **Usuarios** no implica cesión alguna de los derechos de propiedad industrial y de derechos de autor de **North Way Services** sobre el **Material**. Mediante los presentes Términos y Condiciones, la **Compañía** únicamente concede una licencia de uso, bajo las características expresadas en estos Términos y Condiciones, sobre sus derechos de propiedad intelectual a los **Usuarios** que estará referida exclusivamente a los aplicativos y el software de la **Plataforma**. Los usos autorizados están delimitados por los presentes Términos y Condiciones, la finalidad natural y funcional de los aplicativos y del software de la Plataforma, y la relación comercial de los Usuarios con **North Way Services**. Los usos conferidos deben interpretarse de manera restrictiva.

9.7. La **Compañía** no otorga garantía alguna, expresa o implícita, acerca de la veracidad, exactitud o confiabilidad de la información incluida en la **Plataforma** por los Usuarios. Los Usuarios reconocen y declaran que la confianza depositada en cualquier información incluida en la **Plataforma** se hará bajo su propio riesgo.

## 10. ACEPTACIÓN DE TÉRMINOS Y CONDICIONES

**10.1.** Al inscribirse o utilizar los servicios de, a través de **SYGNUS**, los **USUARIOS** declaran conocer, aceptar y sujetarse a los presentes términos y condiciones y cumplir con los requisitos legales que los habilitan para acceder a la contratación de los servicios en el marco de la normatividad vigente.

**10.2.** El uso de las funcionalidades incluidas en la **Plataforma** por parte de los **Usuarios**, implica la aceptación de los presentes términos y condiciones. Si cualquier **Usuario** está en desacuerdo con alguno de los elementos contenidos en los Términos y Condiciones, deberá dejar de utilizar **SYGNUS** o cancelar el servicio.

**10.3.** Los presentes Términos y Condiciones constituyen un acuerdo legalmente vinculante ente en **Usuarios** y **North Way Services**.

**10.4.** La Compañía podrá realizar actualizaciones y cambios a los presentes términos y condiciones, tanto en su apariencia como en sus características, y este podrá ser cambiado o modificado en la medida en que se desarrollen nuevas funciones o características y a las condiciones de acceso en cualquier momento, sin que esto signifique compromiso adicional a los acá establecidos por parte de **North Way Services** ni se alegue algún tipo de perjuicio. En caso de que los **Usuarios** guarden silencio sobre las nuevas modificaciones, se entenderá que aceptan los cambios realizados. En caso de que algún **Usuario** no esté de acuerdo con modificaciones a los Términos y Condiciones, podrá solicitar la cancelación de sus servicios.

**10.5.** **North Way Services** publicará las actualizaciones que se hagan en la **Plataforma**.

**10.6.** Estos Términos y Condiciones están regidos por las leyes de la República de Colombia, sin dar aplicación a las normas o principios sobre conflicto de leyes. La jurisdicción para cualquier reclamación que surja de estos Términos y Condiciones será exclusivamente la de las autoridades jurisdiccionales competentes de la República de Colombia. Si alguna previsión de estos términos y condiciones es declarada nula, inválida o ineficaz, ello no afectará la validez de las restantes previsiones de estos Términos y Condiciones.

**10.7.** La Compañía actúa como un medio pasivo para el intercambio de información entre las **Entidades Operadoras** y las **Entidades Pagadoras** con el fin de hacer más eficiente el proceso de créditos de libranza, teniendo en cuenta la información aportada por las **Entidades Pagadoras** mediante formularios diseñados para este propósito y la

**Compañía** no tiene obligación de revisar anticipadamente tal información, ni es responsable de revisar o monitorear la información incluida en la **Plataforma** por los **Usuario**. Si la **Compañía** es notificada acerca de la existencia de información que no cumpla con estos Términos y Condiciones, la **Compañía** podrá investigar tal información y determinar de buena fe y a su exclusiva discreción si remueve o elimina tal información o solicita que sea removida o eliminada de la **Plataforma**. Igualmente, la **Compañía** se reserva el derecho de eliminar de la **Plataforma** información presentada o incluida por los **Usuarios**, cuando lo considere apropiado o necesario a su exclusiva discreción, si estima o cree que tal información puede generar responsabilidad para la **Compañía** o puede causar la pérdida de los servicios de sus proveedores de internet (ISPs) o de otros proveedores.

## 11. RESPONSABILIDAD DE LA COMPAÑÍA

**11.1.** SYGNUS actúa exclusivamente como un lugar o escenario para que los Usuarios accedan a la información relevante sobre los créditos de libranza, su viabilidad y pago, de acuerdo con las necesidades específicas de su negocio de cara a dichos créditos. Salvo por determinación en contrario por la **Compañía**, **North Way Services** no revisa ni evalúa la información contenida en la **Plataforma** provista por los **Usuarios**. La **Compañía** no está involucrada ni se involucra en las transacciones o acuerdos entre el **Usuarios** con relación a los créditos de libranza que se generen a partir de la información contenida en la **Plataforma**.

**11.2.** El cumplimiento de los Términos y Condiciones de los contratos o acuerdos que llegue a celebrar entre las **Entidades Operadoras** y las **Entidades Pagadoras**, así como el cumplimiento de las leyes aplicables a tales contratos o acuerdos, es responsabilidad exclusiva de los **Usuarios** y no de la **Compañía**. Debido a que la autenticidad de los usuarios de internet es de difícil confirmación, la **Compañía** no puede confirmar y no confirma que cada **Usuario** es quien dice ser. Debido a que la **Compañía** no se involucra en las relaciones o tratos entre los **Usuarios**, ni controla el comportamiento de los **Usuarios**, en el evento en que se genere una disputa entre uno o más usuarios de la **Plataforma**, el **Usuario** libera a la **Compañía** (y a sus empleados, asesores, subcontratistas, accionistas, contratistas y cualesquiera otros agentes) de cualquier reclamación, demanda o daño de cualquier naturaleza, que surja de, o de cualquier otra forma, se relacione con dicha disputa.

**11.3.** La **Compañía** no controla la información suministrada por otros **Usuarios** que pueda estar disponible a través de la **Plataforma**. Por su propia naturaleza la información proveniente de terceras personas puede ser ofensiva, dañina, falsa o inexacta y en algunos casos puede ser titulada o rotulada de manera errónea o engañosa. La **Compañía** espera que el **Usuario** emplee la debida precaución y sentido común cuando use este la **Plataforma**. El **Material** puede contener inexactitudes o errores tipográficos. Nada de lo incluido en la **Plataforma** por la **Compañía** o por los **Usuarios** constituye recomendación, asesoría o consejo de carácter legal suministrado por la **Compañía** analizando las particularidades del **Usuario** o una situación en concreto. El uso de **SYGNUS**, al igual que las decisiones que se adopten con base en la información allí contenida se hacen bajo propio y exclusivo riesgo del **Usuario**. La **Compañía** recomienda que todas las decisiones que el **Usuario** pretenda adoptar con base en la información contenida en la **Plataforma**, sean consultadas con sus propios asesores o consultores. La **Compañía** no será responsable por cualquier decisión de negocio que el **Usuario** tome con base en el uso del Sitio Web.

**11.4.** La **Compañía** no garantiza que **SYGNUS** opere libre de errores o que la **Plataforma** y su servidor se encuentre libre de virus de computadores u otros mecanismos dañinos. Si el uso del Sitio Web o del Material resulta en la necesidad de prestar servicio de reparación o mantenimiento a sus equipos o información o de reemplazar sus equipos o información, la Compañía no es responsable por los costos que ello implique.

**11.5.** La **Plataforma** y la información se ponen a disposición en el estado en que se encuentren. La **Compañía** no otorga garantía alguna sobre la exactitud, confiabilidad u oportunidad de la información, los servicios, los textos, el software, las gráficas y los links o vínculos e hipervínculos.

**11.6.** Además de lo anterior, **North Way Services** aleatoriamente realizará revisiones y chequeos de los aspectos relacionados con la **Plataforma**, sin embargo, la **Compañía** informa a los **Usuarios** que quedará exenta de responsabilidad cuando:

**11.6.1.** El **Usuario** que proporcione datos de identidad o información incorrectos, inexactos, no actualizados o falsos, y/o permita el acceso a otros usuarios y en particular, aunque de modo no exclusivo ni limitativo, responderá por daños y perjuicios de cualquier naturaleza que se puedan deber a suplantación de personalidad de un tercero,

efectuado por un **Usuario** en cualquier clase de comunicación o transacción realizada a través o con apoyo en el servicio de la **Plataforma**.

**11.6.2.** Cuando se produzca suspensión, interrupción o corte del servicio debido a mantenimiento correctivo o preventivo de la **Plataforma**.

**11.6.3.** Cuando se deba realizar modificaciones urgentes que sean necesarias en sus instalaciones o en la **Plataforma** por causas ajenas a la voluntad de la **Compañía**; en casos de congestión de magnitud en las líneas, señales o canales de comunicación, casos de fuerza mayor o fortuitos atribuibles a la naturaleza, a las condiciones atmosféricas, a altas o bajas en el voltaje del sistema eléctrico y otros de similar naturaleza.

**11.6.4.** **North Way Services** no ofrece garantías sobre la veracidad o exactitud de la información suministrada o transmitida, a través de la **Plataforma** por terceros. Sin perjuicio de lo anterior, la **Compañía** realiza estudios aleatorios sobre la veracidad de la información.

**11.6.5.** Por virus importados a través de la red del *Usuario* o cualquiera sea su origen.

**11.6.6.** Por el no uso del servicio por parte del **Usuario**, ya sea por desconocimiento del uso de equipos, mala configuración de estos, fallas técnicas de acceso u otras similares en los equipos de propiedad del **Usuario**.

**11.6.7.** Por fallas eventuales o cualquier problema técnico presente en los equipamientos de propiedad del **Usuario**; por falta de conocimiento del uso de su equipo terminal o de la red local del **Usuario** o cualquiera de sus herramientas.

**11.6.8.** Por lucro cesante, pérdidas pecuniarias o pérdidas de información o datos, ya sea por la imposibilidad de habilitar el servicio a tiempo o por cualquier tipo de falla en el servicio; por cualquier pérdida económica resultante de bloqueos dentro del marco legal u otra limitación de acceso debidamente justificada.

**11.6.9.** Por cualquier costo, perjuicio o daño que sea causado al **Usuario** o a terceros como consecuencia de la utilización indebida del servicio por personas ajenas a **North Way Services**.

**11.6.10.** Por cualquier declaración que sea injuriente y/o calumniate realizada por un **USUARIO** a otro **USUARIO** o al personal de **North Way Services**.

**11.6.11.** Por las infracciones de derechos de propiedad intelectual efectuadas por terceros, quienes se atribuyan la condición de derecho habientes, ya sea como titulares o licenciatarios de tales derechos, o quienes presuman contar con cualquier tipo de autorización para su uso.

## **12. LEGISLACIÓN APLICABLE A LA PLATAFORMA WEB**

Tanto la **Plataforma** como los servicios ofrecidos por la **Compañía** se encuentran regulados por las leyes de la República de Colombia y cualquier diferencia será resuelta por la jurisdicción ordinaria colombiana.

## **13. HIPERVÍNCULOS A OTROS SITIOS WEB**

La **Plataforma** podrá contener hipervínculos a sitios web de terceros que **North Way Services** estime convenientes. No obstante, el **Usuario** declara entender que **North Way Services** no es responsable por el contenido de ninguno de los sitios web a los que se dirigen dichos vínculos. **North Way Services** podrá suministrar estos vínculos para conveniencia de sus **Usuarios** y no respalda a las empresas ni los contenidos de ninguno de los sitios a los que se dirigen dichos vínculos.

## **14. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

Con la aceptación de los presentes términos y condiciones, **North Way Services** queda autorizado para la recopilación, uso y tratamiento de los datos personales de los **Usuarios** y aquellos que se llegaren a suministrar o recopilar en el futuro, para las finalidades y en los términos descritos en la política de tratamiento de datos personales de la **Compañía**, la cual se encuentra disponible en <https://www.northwayservices.net/politica-de-datos>

En cualquier caso, los **USUARIOS** podrán ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar o suprimir los datos o a revocar esta autorización mediante el envío de una comunicación escrita al correo protección de datos: [soporte@northwayservices.com.co](mailto:soporte@northwayservices.com.co)