

Siempre hay un buen momento para comprar

**tus Dólares  
y Euros**

**a domicilio**



## **TÉRMINOS, CONDICIONES, SERVICIO DE DOMICILIACIÓN COMPRA DE DIVISAS DE BANCO UNIÓN S.A.**

### **1. ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES**

Antes de solicitar el servicio de domiciliación de compra de divisas de BANCO UNIÓN S.A., usted debe cumplir las condiciones para el mismo. Por esta razón, tiene el deber de leer, comprender y aceptar todos los Términos y Condiciones que se definen a continuación, en este documento.

Una vez que solicite el servicio, se entenderá que leyó, comprendió y aceptó todos los términos y condiciones que se describen en el presente documento. Si usted no está de acuerdo con lo anterior o con cualquier disposición de las políticas de privacidad, por favor, no continúe con la solicitud del servicio.

### **2. DEFINICIONES**

- 2.1. ALIADOS COMERCIAL:** Persona jurídica que exhibe la plataforma de BANCO UNIÓN para que sus Usuarios/Consumidores puedan realizar compra de Divisas a BANCO UNION y recibirlas en su lugar de domicilio.
- 2.2. COMPRA DE DIVISAS:** Servicio que presta BANCO UNION de cambio de moneda local (peso colombiano COP) a moneda extranjera (dólar americano USD y euro EU).
- 2.3. TRIPULANTE:** Funcionario tercero que en convenio con Banco Unión realiza el domicilio de las divisas a nombre de Banco Unión.
- 2.4. CLIENTE:** Es la persona natural o jurídica con quien las entidades vigiladas establecen relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de productos o servicios, en desarrollo de su objeto social.
- 2.5. USUARIO:** Es la persona natural o jurídica quien, sin ser cliente, utiliza los servicios de una entidad vigilada.
- 2.6. CLIENTE POTENCIAL:** Es la persona natural o jurídica que se encuentra en la fase previa de tratativas preliminares con la entidad vigilada, respecto de los productos o servicios ofrecidos por esta.

- 2.7. CONSUMIDOR FINANCIERO:** Es todo cliente, usuario o cliente potencial de las entidades vigiladas.
- 2.8. PRODUCTOS Y SERVICIOS:** Se entiende por productos las operaciones legalmente autorizadas que se instrumentan en un contrato celebrado con el cliente o que tienen origen en la ley. Se entiende por servicios aquellas actividades conexas al desarrollo de las correspondientes operaciones y que se suministran a los consumidores financieros.
- 2.9. CONTRATOS DE ADHESIÓN:** Son los contratos elaborados unilateralmente por la entidad vigilada y cuyas cláusulas y/o condiciones no pueden ser discutidas libre y previamente por los clientes, limitándose estos a expresar su aceptación o a rechazarlos en su integridad.
- 2.10. QUEJA O RECLAMO:** Es la manifestación de inconformidad expresada por un consumidor financiero respecto de un producto o servicio adquirido, ofrecido o prestado por una entidad vigilada y puesta en conocimiento de esta, del defensor del consumidor financiero, de la Superintendencia Financiera de Colombia o de las demás instituciones competentes, según corresponda.
- 2.11. ENTIDADES VIGILADAS:** Son las entidades sometidas a inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- 2.12. AUTORIZACIÓN:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales;
- 2.13. BASE DE DATOS:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento;
- 2.14. DATO PERSONAL:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables;
- 2.15. ENCARGADO DEL TRATAMIENTO:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable del Tratamiento;
- 2.16. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos;
- 2.17. TITULAR:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento;
- 2.18. TRATAMIENTO:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

### 3. SOBRE EL SERVICIO

El servicio de domiciliación de divisas de BANCO UNIÓN S.A. busca brindar un medio no presencial para que los usuarios de sus aliados comerciales tengan la opción de realizar la compra de divisas por medio de un canal digital y les sean entregadas en su lugar de domicilio. Para tal efecto el usuario deberá:

- 3.1. El usuario debe ingresar a la plataforma de BANCO UNIÓN para realizar la simulación de compra de divisas y decida la operación que va a realizar.
- 3.2. Hecho lo anterior, el usuario debe registrar sus Datos Personales y el lugar de domicilio en el cual recibirá las divisas.
- 3.3. El usuario recibirá un link a su correo electrónico con el instructivo para realizar el pago por la compra de divisas.
- 3.4. Una vez que se haya confirmado el pago, el usuario recibirá un correo electrónico o mensaje de texto informándole el horario en el cual se realizará la entrega de las divisas en su lugar de domicilio.

### 4. MEDIOS DE PAGO

El Usuario tendrá a su disposición únicamente pago por PSE operado por WOMPI de Bancolombia

### 5. ¿QUIÉN PUEDE UTILIZAR EL SERVICIO?

Personas naturales, mayores de edad, nacionales o extranjeras con documento de identificación vigente, domiciliadas en Colombia.

### 6. SOBRE LAS UBICACIONES PERMITIDAS

El servicio se prestará únicamente en las ciudades y barrios descritos en el siguiente link:

[Ver Anexo de Ciudades y barrios permitidos.](#)

Si usted se encuentra en un barrio o ubicación diferente a la descrita anteriormente, deberá comunicarse con la línea 018000111999 donde le indicarán el procedimiento a seguir.

### 7. SOBRE LAS ENTREGAS DE LAS DIVISAS

- 7.1. Banco Unión entregará las divisas en un término no mayor a 24 horas hábiles contadas a partir del momento en el que se realice el pago de estas. En caso de algún retraso en el servicio, un funcionario de Banco Unión se contactará con usted para acordar el cambio de fecha y hora de entrega de las divisas.

- 7.2. La entrega de divisas se realizará en días hábiles y en el rango de las 08:00 a.m. hasta las 05:00 p.m.
- 7.3. El día y el rango de horas en el cual se realizará la entrega de las divisas será informado al usuario mediante correo electrónico o mensaje de texto.
- 7.4. Las divisas sólo serán entregadas al usuario que solicitó el servicio, por lo tanto, deberá exhibir su documento de identificación al momento de recibirlas.
- 7.5. El usuario autoriza a EL TRIPULANTE para tomar un registro fotográfico del documento de identidad del usuario y del lugar de domicilio en el cual se entregaron las divisas.
- 7.6. EL TRIPULANTE entregará las divisas en un sobre sellado a nombre del usuario. Si el usuario evidencia que el sobre se encuentra abierto al momento de su entrega podrá abstenerse de recibirlo y reportarlo a la línea 018000111999.
- 7.7. El usuario deberá reagendar la visita de EL TRIPULANTE comunicándose a la línea telefónica 018000111999 en caso que no se encuentre en el lugar de domicilio para recibir las divisas.

## 8. CONTENIDO DEL SOBRE DE ENTREGA

El sobre de entrega debe contener:

- 8.1. Tipo de moneda y cantidad de divisas solicitadas.
- 8.2. Declaración de cambio a nombre del usuario
- 8.3. Tirilla con serial de los billetes entregados

## 9. DEVOLUCIONES

Las divisas podrán ser devueltas únicamente en los siguientes casos:

- 9.1. El sobre se encontraba abierto y con faltante de divisas.
- 9.2. El sobre traía mayor o menor cantidad de divisas que las solicitadas
- 9.3. No es el tipo de moneda que se solicitó
- 9.4. Los números de serial en las divisas son diferentes a los reportados en la tirilla
- 9.5. El sobre no incluía tirilla con los seriales de los billetes
- 9.6. El sobre no incluía la declaración de cambio

Para realizar la devolución deberá comunicarse con la línea 018000111999 en donde le informarán a que oficina dirigirse para revisión del incidente y subsanar la situación según sea el caso.

En ningún caso se podrá realizar devolución de dinero.

## 10. POLÍTICA DE PRIVACIDAD

Los Participantes dejan constancia que conocen y aceptan expresamente todas y cada una de las Políticas de Privacidad del servicio de venta de divisas, así como los presentes Términos y Condiciones, siendo condición esencial para la prestación del servicio, la aceptación de los presentes términos y políticas. Todos los datos que lleguen a ser aportados por los usuarios en desarrollo de la prestación del servicio y que tengan el carácter de Información Confidencial, entendida como datos personales proporcionados para la entrega de las divisas: nombre, apellidos, fecha de nacimiento, dirección, teléfono, correo electrónico, documento de identificación, domicilio, etc., serán almacenados en una base de datos de propiedad de BANCO UNION S.A. a la que no tendrán acceso los demás usuarios como tampoco personas diferentes a los funcionarios expresamente autorizados por la compañía. En ningún caso se divulgará o publicará a través de la información confidencial que fuere recibida por los visitantes, ni se darán a conocer datos que de forma aislada puedan llevar a la identificación efectiva de los mismos por parte de terceros. Al utilizar este servicio, estás autorizando a que BANCO UNION S.A., sus filiales, subsidiarias y/o subordinadas hagan uso de la información compartida en tus imágenes y cedas todos los derechos de propiedad intelectual sobre este material para que sea utilizado y publicado en los diferentes medios de comunicación y redes sociales. El usuario declara ceder y transferir, de forma gratuita y exclusiva, total y definitivamente, así como a título universal y a perpetuidad, de carácter irrevocable e irrevocable, todos los derechos patrimoniales de autor sobre los datos personales bajo las condiciones mencionadas a BANCO UNIÓN S.A. y a sus empresas afiliadas. BANCO UNIÓN S.A. también estará autorizado a ceder, transferir, licenciar, sublicenciar a terceros, tanto en Colombia como en el exterior los mencionados derechos de propiedad intelectual y de imagen de los usuarios, con la finalidad lícita que más le convenga, sin que sea necesaria una autorización previa y/o expresa de los usuarios, y sin que haya lugar a contraprestación alguna por este concepto. Como condición indispensable para la prestación del servicio los usuarios autorizan en las condiciones anteriormente indicadas e irrevocablemente a BANCO UNIÓN S.A., sus afiliadas y subsidiarias, a utilizar las imágenes fotográficas con fines publicitarios, por cualquier medio de difusión y forma que BANCO UNIÓN S.A. disponga, sin derecho a recibir pago o beneficio por estos conceptos ni reclamar exclusividad ni cobrar derecho alguno por su exhibición o reproducción por cualquier medio y deberán prestar toda su colaboración para su obtención. Al realizar la solicitud del servicio de divisas, se entiende que acepta que BANCO UNION S.A. sus filiales, subsidiarias y/o subordinadas de ninguna manera, forma o circunstancia están violando o explotando ningún derecho suyo de propiedad intelectual. BANCO UNIÓN S.A. podrá ajustar los términos y condiciones de este servicio.

## 11. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS

Los usuarios, autorizan para que los datos personales aportados antes, durante o posteriormente, en el desarrollo de la prestación del servicio, sean tratados por BANCO UNION S.A., con la finalidad de: i) Llevar a cabo la gestión administrativa y comercial de sus solicitudes. (ii) La mejora, análisis, ofrecimiento, ampliación de los productos y/o servicios de BANCO UNION S.A, por lo cual autorizan que se les contacte o se les envíe mensajes a través de sus correos electrónicos, teléfonos fijos, celular o cualquier otro medio de contacto similar. (iii) La transferencia y/o transmisión de datos personales de los titulares a terceros con quienes BANCO UNION S.A. tenga o celebre convenios. iv) Cualquier otra gestión que se derive de la eventual relación jurídica que se genere entre las partes. Los usuarios no se encuentran obligados a dar respuesta a las preguntas

que se le formulen o a autorizar el tratamiento de datos personales de carácter sensible, tales como, fotografías, huellas dactilares, información relativa a salud, entre otros, de conformidad a lo establecido en los artículos 5 y 6 de la Ley 1581 de 2012. Para garantizar el ejercicio de sus derechos de acceso, actualización, rectificación, eliminación o supresión de sus datos personales, así como la revocatoria de su autorización, cuando proceda, BANCO UNION S.A. ha dispuesto de un sistema de Consultas, Peticiones y Reclamos para que remita sus solicitudes de forma escrita, acompañada de una copia de su documento de identificación a la dirección Calle 4 No. 27-52 en la ciudad de Santiago de Cali, Valle del Cauca, directamente con el Departamento de Servicio al Cliente, o al correo electrónico: [servicioalclientepqr@bancounion.com](mailto:servicioalclientepqr@bancounion.com); o de forma verbal, comunicándose a los teléfonos: 018000 111 999 (línea nacional) o +60 (2) 518 48 00 (en Cali). Por favor consulte nuestra Política de Tratamiento de Información Personal que podrá encontrar en [www.bancounion.com](http://www.bancounion.com)

## 12. INTERPRETACIÓN

A la prestación del servicio le serán aplicables todas las leyes y normas que lo regulen, así como los lineamientos y reglamentaciones fijados por las autoridades competentes. Por el hecho de utilizar el servicio, los usuarios reconocen estar sujetos a dichas normas y a los presentes Términos y Condiciones, así como a las decisiones que BANCO UNION S.A. tome en torno a esta prestación, que serán inapelables y vinculantes en todo sentido. BANCO UNION S.A. determinará el criterio a aplicar en cualquier situación no prevista en estos Términos y Condiciones, siendo la única autoridad interpretativa de los mismos. BANCO UNION S.A. será el único que podrá tomar decisiones con respecto a las situaciones imprevistas en el presente documento. BANCO UNION S.A. se reserva el derecho de cancelar o suspender el servicio en cualquier momento si se presentare alguna situación fuera de su control que afecte la administración, seguridad, equidad, integridad u operación apropiada del servicio o los usuarios, o por alguna otra razón que se considere apropiada a su sola y entera discreción.

## 13. CONDICIONES Y RESTRICCIONES

Los usuarios certifican que cumplirán todas y cada una de las disposiciones establecidas en el presente documento y la normatividad legal vigente. Por lo tanto, BANCO UNION S.A., sus filiales, subsidiarias y /o subordinadas no serán responsables por los efectos y consecuencias de cualquier violación o inobservancia a estas disposiciones por parte de los usuarios, y será de la exclusiva responsabilidad de los usuarios que incurran en dicha violación. BANCO UNION S.A., sus filiales, subsidiarias y /o subordinadas no se responsabilizan por daños en las plataformas que puedan alterar o interrumpir el normal desarrollo de la prestación del servicio ni por los daños o perjuicios causados a los usuarios como consecuencia del suministro de datos o información a través de la plataforma del servicio de venta de divisas, pues se entiende que lo hace de manera espontánea, libre y voluntaria, ingresando sus datos reales. BANCO UNION S.A. no tiene control sobre redes o líneas, por tanto, no será responsable por fallas en la red Internet, en los equipos de cómputo, problemas de conexión, ni por errores técnicos o humanos, ni por acciones deliberadas de terceros que pudieran interrumpir o alterar el normal desarrollo en la prestación del servicio. De otro lado, la información que sea registrada por los usuarios a través de la plataforma del servicio de venta de divisas deberá ser veraz y susceptible de verificación. BANCO UNION S.A., se reserva el

derecho a suspender o cancelar el servicio por razones de fuerza mayor, caso fortuito o cualquier otro motivo ajeno a su voluntad y condicionante de la misma, resulte necesario. De igual forma, BANCO UNION S.A. se reserva el derecho de bloquear, excluir y/o eliminar automáticamente de sus páginas en Facebook, Instagram y Twitter a los usuarios que por reiteradas acciones o comentarios denigrantes, difamatorios, abusivos, ofensivos y/o malintencionados, vulneren de forma alguna la imagen de la marca o de terceros, provenientes de cualquier usuario y en especial de usuarios que hayan incurrido en alguna transgresión a estos términos y condiciones, así como bloquear de manera definitiva al usuario como seguidor de la página, por incurrir de forma reiterativa en estas conductas.

#### 14. JURISDICCIÓN

Toda relación que en virtud de esta prestación del servicio se genere entre los usuarios y BANCO UNIÓN S.A. será regida y concertada en total sujeción al ordenamiento jurídico colombiano, renunciando los usuarios a cualquier otra disposición normativa a cuya aplicación pudieren tener derecho. Así mismo, toda controversia o diferencia relativa a este servicio que surja entre BANCO UNIÓN S.A. y los usuarios, se intentará resolver en primera instancia directamente entre las partes mediante los canales de comunicación puestos a disposición por BANCO UNIÓN S.A.; i) correo electrónico: [servicioalclientepqr@bancounion.com](mailto:servicioalclientepqr@bancounion.com) ii) línea de atención: 018000111999.

La prestación del servicio se regirá en su integridad por la normatividad colombiana vigente aplicable.