

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL CRÉDITO FACILCRÉDITOS

1. Definiciones

Para efectos de los presentes Términos y Condiciones, se entenderá por:

1. FACILCRÉDITOS: Persona jurídica que ofrece al CLIENTE la posibilidad de acceder a un crédito para la financiación de la compra de electrodomésticos, conforme a su política de riesgo y de crédito.
2. CLIENTE: Persona natural o jurídica que solicita el crédito a FACILCRÉDITOS y suscribe los documentos correspondientes (solicitud de crédito, pagaré, carta de instrucciones, contrato de mutuo y autorización de tratamiento de datos).
3. CODEUDOR(ES): Persona(s) que respalda(n) la obligación del CLIENTE y suscribe(n) los documentos cambiarios y/o contractuales correspondientes, respondiendo solidariamente por el pago de la obligación.
4. COMERCIO ALIADO: Establecimiento de comercio donde el CLIENTE adquiere el electrodoméstico, el cual se financia por medio de FACILCRÉDITOS.
5. PRODUCTO: Electrodoméstico adquirido por el CLIENTE en el COMERCIO ALIADO y financiado por medio del crédito otorgado por FACILCRÉDITOS.
6. COSTO DEL CRÉDITO: Valor que el CLIENTE paga a FACILCRÉDITOS por el otorgamiento y uso del crédito, que incluye los cargos y/o conceptos que se indiquen en el contrato de mutuo, y que el CLIENTE acepta expresamente.
7. MORA: Incumplimiento del CLIENTE en el pago oportuno de cualquiera de las cuotas u obligaciones derivadas del crédito, en las fechas y condiciones pactadas.

2. Objeto

Por medio de estos Términos y Condiciones se regula la relación entre FACILCRÉDITOS y el CLIENTE, así como las condiciones generales aplicables:

- al proceso de estudio y otorgamiento del crédito,
- al uso del crédito para la compra de electrodomésticos, al cobro de las obligaciones derivadas del mismo, y a las responsabilidades frente a la garantía del PRODUCTO, la cual corresponde exclusivamente a la MARCA y/o al proveedor del electrodoméstico.

La aceptación de estos Términos y Condiciones constituye manifestación de voluntad libre, expresa e informada del CLIENTE y, en su caso, del CODEUDOR.

3. Naturaleza del servicio

3.1. FACILCRÉDITOS no es fabricante ni vendedor de los electrodomésticos. Su actividad se limita a otorgar créditos de consumo para que el CLIENTE pueda adquirirlos en COMERCIOS ALIADOS.

3.2. La venta, entrega, instalación, calidad, funcionamiento y garantía del PRODUCTO son responsabilidad exclusiva de la MARCA y/o del COMERCIO ALIADO, conforme a las normas de protección al consumidor vigentes en Colombia.

3.3. FACILCRÉDITOS no asume responsabilidad por:

- defectos de fabricación,
- daños,
- retrasos en la entrega,
- fallas de instalación,
- ni por la falta de conformidad del PRODUCTO con las expectativas del CLIENTE.

Sin perjuicio de lo anterior, FACILCRÉDITOS podrá canalizar PQR (peticiones, quejas y reclamos) del CLIENTE ante la MARCA o el proveedor, en calidad de intermediario, sin que ello implique asunción de la garantía legal o voluntaria.

4. Proceso de estudio y aprobación del crédito

4.1. Para solicitar un crédito, el CLIENTE deberá diligenciar y firmar la Solicitud de Crédito, en la que se recabarán, entre otros, los siguientes datos:

- Nombres y apellidos completos.
- Número de documento de identidad.
- Dirección de residencia.
- Ciudad y barrio.
- Número(s) de teléfono y celular.
- Correo electrónico.

- Información laboral (empleador, cargo, antigüedad, ingresos, etc.).
 - Información económica y de capacidad de pago.
 - Referencias familiares y personales (nombres, parentesco, teléfonos, direcciones, etc.).
- 4.2. FACILCRÉDITOS podrá solicitar copia de:
- Cédula de ciudadanía o documento de identidad del CLIENTE.
 - Cédula de ciudadanía o documento de identidad del CODEUDOR, si aplica.
 - Soportes de ingresos y/o documentos adicionales que considere necesarios para el estudio.
- 4.3. FACILCRÉDITOS realizará un estudio de crédito con base en la información suministrada por el CLIENTE, sus consultas a centrales de riesgo, sus políticas internas de riesgo, prevención de fraude y verificación de identidad.
- 4.4. La radicación de la solicitud no implica obligación de aprobar el crédito. FACILCRÉDITOS podrá negar, aprobar total o parcialmente, o condicionar el crédito sin que ello genere obligación de explicar las razones específicas ni reconocimiento de perjuicios.
- 4.5. En caso de aprobación, el CLIENTE deberá suscribir:
- Pagaré a favor de FACILCRÉDITOS.
 - Carta de instrucciones del pagaré.
 - Contrato de mutuo en el que se establecerán las condiciones particulares del crédito (monto, plazo, valor de las cuotas, costo del crédito, etc.).
 - Autorización para el tratamiento de datos personales y, de ser el caso, para la consulta y reporte ante centrales de riesgo.

5. Documentos que soportan la obligación

5.1. El crédito estará soportado principalmente en:

- La Solicitud de Crédito debidamente diligenciada y firmada.
- El Pagaré.
- La Carta de instrucciones del pagaré.
- El Contrato de mutuo.

- La Autorización de tratamiento de datos personales y demás documentos que se suscriban.
- 5.2. El CLIENTE y el CODEUDOR reconocen que el pagaré es título valor que incorpora la obligación de pago a cargo de los suscriptores, así como las demás responsabilidades previstas en la legislación colombiana aplicable.

6. Monto del crédito, plazo y forma de pago

- 6.1. El monto del crédito, el número de cuotas, el valor de cada cuota, la fecha de pago y el plazo serán establecidos en el Contrato de Mutuo y/o anexos que se suscriban, los cuales hacen parte integral de estos Términos y Condiciones.
- 6.2. Las cuotas podrán ser mensuales o con la periodicidad que se acuerde expresamente. El CLIENTE se obliga a pagar puntualmente en las fechas y por los medios que FACILCRÉDITOS disponga.
- 6.3. FACILCRÉDITOS podrá habilitar diferentes canales de pago, los cuales serán informados oportunamente al CLIENTE, en el momento de la adquisición del crédito.

7. Costo del crédito

- 7.1. El CLIENTE reconoce y acepta que FACILCRÉDITOS no cobra intereses remuneratorios bajo tal denominación, sino un COSTO DEL CRÉDITO, que corresponde al valor que el CLIENTE paga por el uso del crédito otorgado.
- 7.2. El COSTO DEL CRÉDITO será informado de manera clara, previa y suficiente en el Contrato de Mutuo y/o en la tabla de amortización, indicando:
- Valor total a pagar.
 - Valor de cada cuota.
 - Cargos y conceptos incluidos en el costo del crédito.
- 7.3. El CLIENTE declara que antes de aceptar el crédito ha sido informado de:
- El valor total financiado.
 - El número de cuotas.
 - El valor de cada cuota.

- El costo del crédito.
- Las consecuencias del incumplimiento y de la mora.

8. Mora, intereses de mora y cobro jurídico

8.1. El CLIENTE incurre en mora cuando no paga cualquiera de las cuotas u obligaciones en la fecha establecida.

8.2. En caso de mora, FACILCRÉDITOS podrá:

- Exigir el pago de intereses de mora sobre las sumas vencidas, hasta la tasa máxima permitida por la ley y por la Superintendencia Financiera de Colombia,
- Cobrar gastos administrativos y de cobranza extrajudicial, cuando haya lugar, dentro de los límites legales.

8.3. Si la obligación del CLIENTE es remitida a cobro jurídico, además de los valores vencidos, el CLIENTE y el CODEUDOR se obligan a pagar:

- Intereses de mora hasta la tasa máxima permitida por la normatividad vigente.
- Honorarios de cobranza y/o agencia en derecho, de acuerdo con las tarifas que FACILCRÉDITOS tenga establecidas para tal efecto y que se informarán al CLIENTE, siempre respetando los topes fijados por la ley.

8.4. FACILCRÉDITOS podrá declarar el vencimiento anticipado de todas las obligaciones cuando se incumpla el pago de una o varias cuotas, de acuerdo con lo previsto en el Contrato de Mutuo y en la carta de instrucciones del pagaré.

9. Garantía del electrodoméstico

9.1. El CLIENTE reconoce y acepta expresamente que la garantía legal y/o voluntaria del PRODUCTO (electrodoméstico) es otorgada por:

- La MARCA y/o
- El fabricante,
- y/o el COMERCIO ALIADO que vende el producto, conforme a la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) y demás normas aplicables.

9.2. FACILCRÉDITOS no otorga garantía sobre el PRODUCTO ni responde por:

- Defectos de calidad, idoneidad o seguridad.
- Fallas de funcionamiento.
- Reparaciones, repuestos o cambios del PRODUCTO.
- Retrasos en la atención de garantías.

9.3. La responsabilidad de FACILCRÉDITOS frente a la garantía del PRODUCTO se limita a:

- Orientar al CLIENTE sobre los canales de atención de la MARCA o del COMERCIO ALIADO.
- Radicar y canalizar PQR (peticiones, quejas y reclamos) ante la MARCA o el proveedor, cuando el CLIENTE así lo solicite, sin garantizar el resultado de dichas gestiones.

9.4. El hecho de que el PRODUCTO presente defectos o problemas de garantía no libera al CLIENTE de su obligación de pagar el crédito en las condiciones pactadas, sin perjuicio de las acciones que el CLIENTE pueda ejercer directamente contra la MARCA, el fabricante o el COMERCIO ALIADO.

10. Tratamiento de datos personales

10.1. El CLIENTE y el CODEUDOR autorizan de manera previa, expresa e informada a FACILCRÉDITOS para:

- Recoger, almacenar, usar, circular, actualizar y suprimir sus datos personales, conforme a la Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013 y demás normas de protección de datos.
- Consultar, reportar y actualizar información en centrales de riesgo sobre el comportamiento de pago, de acuerdo con la normativa de Habeas Data financiero (Ley 1266 de 2008, Ley 2157 de 2021 y demás normas aplicables).

10.2. El CLIENTE declara conocer y aceptar la Política de Tratamiento de Datos Personales de FACILCRÉDITOS, la cual le ha sido puesta a disposición y se entiende incorporada a estos Términos y Condiciones.

11. PQR y canales de atención

11.1. El CLIENTE podrá presentar peticiones, quejas y reclamos (PQR) relacionados con:

- El crédito otorgado por FACILCRÉDITOS.
- El proceso de cobranza.

- La atención recibida.

a través de los canales de atención que FACILCRÉDITOS disponga e informe (línea telefónica, correo electrónico, oficinas físicas, página web, etc.).

11.2. Cuando la PQR se refiera a la garantía, calidad o funcionamiento del PRODUCTO, FACILCRÉDITOS podrá:

- Informar los datos de contacto de la MARCA o del COMERCIO ALIADO.
- Canalizar la PQR ante dichos terceros, sin asumir responsabilidad frente al resultado.

12. Modificaciones de los Términos y Condiciones

12.1. FACILCRÉDITOS podrá modificar en cualquier momento estos Términos y Condiciones. Las modificaciones aplicarán a las nuevas operaciones de crédito y, en lo que sea permitido por la ley, a las obligaciones vigentes, previa información al CLIENTE por los medios que FACILCRÉDITOS considere idóneos.

12.2. En todo caso, se respetarán los derechos adquiridos del CLIENTE derivados de contratos ya suscritos.

13. Legislación aplicable y jurisdicción

13.1. Estos Términos y Condiciones se rigen por la Constitución Política de Colombia; Código Civil; Código de Comercio; Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor); Ley 1328 de 2009; Ley 1266 de 2008; Ley 2157 de 2021; Ley 1581 de 2012; Decreto 1377 de 2013; y demás normas que las modifiquen, sustituyan o adicionen.

13.2. Cualquier controversia que se derive de la interpretación o ejecución de estos Términos y Condiciones, y de los contratos relacionados con el crédito, será sometida a la jurisdicción ordinaria colombiana, sin perjuicio de los mecanismos alternativos de solución de conflictos que las partes puedan acordar.

14. Aceptación de los Términos y Condiciones.

- 14.1 Los presentes Términos y Condiciones tienen carácter obligatorio y vinculante. Se aplican a todas las solicitudes de crédito, operaciones, compras financiadas y demás actividades realizadas por el CLIENTE a través de sus sedes y sitio web de FACILCRÉDITOS.
- 14.2. El uso de la plataforma de FACILCRÉDITOS, entendido como la navegación, el registro, la diligencia de la solicitud de crédito, el uso de la pasarela de pagos y/o la celebración de operaciones de crédito, implica el pleno conocimiento y la aceptación voluntaria, expresa, previa e irrestricta de la totalidad de estos Términos y Condiciones por parte del CLIENTE.
- 14.3 El CLIENTE y, en su caso, el CODEUDOR, aceptan expresa, previa e informadamente estos Términos y Condiciones mediante el clic en el botón de "Acepto los Términos y Condiciones" ubicado en la plataforma de FACILCRÉDITOS, o el botón equivalente que se utilice para tal fin. Al presionar dicho botón, el CLIENTE declara que ha leído, entendido y acepta en su totalidad estos Términos y Condiciones.

