

Términos y condiciones

Lulo Empresas

Hub

Estos Términos y Condiciones establecen el acuerdo entre su empresa (en adelante, "Usted" o el "Cliente") y Lulo Bank S.A. (en adelante, "Nosotros" o "Lulo Bank") para el acceso y uso al Portal Lulo Empresas (la "Plataforma").

Nuestro Acuerdo

La aceptación de los presentes Términos y Condiciones se entiende perfeccionada mediante la suscripción del Formato de Vinculación por parte del Representante Legal u Apoderado del Cliente. En consecuencia, la firma del Formato de Vinculación constituye una manifestación inequívoca de conocimiento y adhesión total a estas condiciones.

Las disposiciones aquí contenidas son de obligatorio cumplimiento para el Cliente, sus Representantes Legales y la totalidad de los Usuarios actuales o futuros. El Cliente garantiza que todos sus usuarios conocerán y acatarán estas reglas antes de operar en el Portal Lulo Empresas.

Sin perjuicio de la aceptación formal inicial, el acceso, navegación y uso continuo de la Plataforma por parte de los Usuarios, constituye una manifestación expresa de que dichos usuarios conocen, entienden y aceptan someterse a las presentes condiciones de uso.

Este es el acuerdo marco que gobierna el uso general de la Plataforma. Cada producto o servicio específico que el Cliente contrate con Nosotros, se regirá adicionalmente por sus propios reglamentos, contratos, pagarés o anexos (en adelante, los "Documentos del Producto"). En caso de existir alguna discrepancia entre estos Términos y Condiciones y un Documento del Producto, prevalecerán las condiciones del Documento del Producto para ese servicio en particular.

1. Definiciones Clave

Los términos en mayúscula utilizados en este documento tendrán el siguiente significado:

- **Administrador Básico:** Es el Representante Legal del Cliente, quien cuenta con el máximo nivel de permisos en la Plataforma para gestionar usuarios, asignar roles, solicitar productos, suscribir contratos, establecer límites transaccionales y configurar las preferencias del servicio en nombre del Cliente.
- **Administrador:** Es el Usuario designado por el Representante Legal que puede crear, actualizar y/o modificar los usuarios y roles definidos para el ingreso a la Plataforma. Este usuario podrá solicitar movimientos, extractos, certificaciones y documentos.
- **Canales de Contacto:** Son los medios oficiales de contacto, notificación y servicio dispuestos por Lulo bank. Estos pueden incluir, sin limitarse a, el chat dentro de la Plataforma, correos electrónicos institucionales, líneas telefónicas y cualquier otro canal que Lulo Bank publique como oficial en el sitio web de Lulo Empresas.
- **Cliente:** Es la persona jurídica (o patrimonio autónomo, si aplica) legalmente constituida en Colombia, que ha completado exitosamente nuestro proceso de vinculación y utiliza los servicios de Lulo Empresas. A lo largo de este documento, nos referiremos a su empresa como "Usted" o el "Cliente".

- **Credenciales:** Son todos los factores de autenticación y elementos de seguridad, de carácter personal e intransferible, que le permiten a Usted y a sus Usuarios Autorizados acceder a la Plataforma y validar su identidad. Incluyen, entre otros, nombres de usuario, contraseñas, claves dinámicas, tokens digitales generados por aplicaciones o dispositivos de confianza.
- **Documentos del Producto:** Son los contratos, reglamentos, pagarés y anexos específicos que regulan cada servicio contratado (ej. Reglamento de Cuenta de Ahorros, Contrato de Crédito).
- **Formato de Vinculación:** Es el documento dispuesto por Lulo bank, mediante el cual el Cliente suministra su información para el proceso de conocimiento del cliente, solicita la apertura de productos y servicios, y formaliza su relación comercial con Lulo Bank. Su suscripción implica la aceptación irrevocable de estos Términos y Condiciones.
- **Medios de Aceptación:** Son las acciones realizadas en nuestra Plataforma que constituyen una manifestación de voluntad y equivalen a una firma electrónica válida, conforme a la Ley 527 de 1999 y las demás normas que la modifiquen o complementen. Esto incluye, sin limitarse a, la marcación de una casilla de aceptación, el uso de sus Credenciales para confirmar una transacción, el uso de un dato biométrico, el ingreso de una clave dinámica, o cualquier otro mecanismo similar.
- **Perfil Empresarial:** Es el entorno privado del Cliente dentro de la Plataforma, desde el cual se administran los usuarios y configuraciones de seguridad de la empresa.
- **Plataforma:** Es el ecosistema tecnológico de Lulo Empresas, compuesto por nuestro portal web empresarial, donde Usted accede, administra y opera los productos y servicios que Lulo Bank ofrece.
- **Usuario:** Cualquier persona natural autorizada por el Cliente para acceder a la Plataforma, independientemente de su rol o nivel de permisos.
- **Usuario Autorizado:** Es toda persona natural, a quien el Administrador le ha otorgado acceso a la Plataforma. Cada Usuario Autorizado actuará siempre en nombre y representación del Cliente, dentro de los límites y permisos específicos que el Administrador le haya conferido. Serán Usuarios Autorizados, el Usuario Aprobador, el Usuario Consultor y el Usuario Originador.
- **Usuario Aprobador:** Es el usuario facultado para consultar saldos de productos y verificar el estado de los procesos pendientes de autorización. Su función principal es validar y aprobar las operaciones generadas por cualquier Usuario Originador de la empresa."
- **Usuario Consultor:** Es el usuario habilitado para consultar productos y saldos, así como para solicitar movimientos, extractos, certificaciones y otros documentos.
- **Usuario Originador:** Usuario habilitado para consultar información de productos incluyendo, saldos, movimientos, extractos, certificaciones y documentos del Cliente, así como para iniciar transacciones individuales o masivas, solicitudes de anticipos de facturas u otras operaciones que de acuerdo con las políticas internas de riesgo de Lulo Bank, puedan ser efectuadas por un Usuario Originador.

1. Sobre el Portal Lulo Empresas

1.1 Definición del Portal: Lulo Bank pone a disposición del Cliente un canal digital transaccional denominado "Portal Lulo Empresas". Este servicio consiste en una

plataforma tecnológica accesible vía web, diseñada para permitir la administración, consulta y ejecución de operaciones financieras sobre los productos que el Cliente tenga con Lulo Bank.

1.2 Funcionalidades

El Cliente, a través de sus Usuarios, podrá gestionar los productos y servicios habilitados por Lulo bank. El Cliente podrá realizar las operaciones que Lulo bank mantenga **técnicamente habilitadas y visibles** en la interfaz del Portal Lulo Empresas al momento de cada acceso.

- **Implementación Progresiva:** El Cliente reconoce que Lulo bank podrá liberar nuevas funcionalidades de forma gradual. En consecuencia, Lulo bank se reserva la facultad de activar, modificar, restringir o suprimir servicios en el Portal Lulo Empresas sin necesidad de modificar estos Términos y Condiciones.
- **Condiciones de Uso:** Las operaciones estarán sujetas a los horarios, montos máximos, Documentos de Producto y tarifas vigentes que Lulo bank publique en sus canales oficiales.

2. Acceso, Seguridad y Gestión de Usuarios

2.1 Requisitos de acceso y gestión

Para operar en el Portal Lulo Empresas, el Cliente deberá cumplir con los requisitos técnicos y de seguridad que le sean informados por Lulo bank, incluyendo:

- **Infraestructura:** Disponer de los dispositivos, conexión a internet segura y navegadores actualizados necesarios para acceder a la Plataforma.
- **Factores de Autenticación (MFA):** El acceso a la Plataforma y la autorización de transacciones que Lulo bank determine requerirá el uso de múltiples factores de autenticación (MFA) por parte de los Usuarios. El Cliente y los Usuarios se obligan a instalar, configurar y custodiar los mecanismos de seguridad que Lulo bank defina. En caso de falla o pérdida del mecanismo de autenticación, el Usuario deberá gestionar el restablecimiento de su acceso a través de los protocolos de seguridad alternos que Lulo bank tenga habilitados para tal fin.
- **Carácter Intransferible:** Las credenciales de acceso a la Plataforma son personales, únicas e intransferibles. Queda estrictamente prohibido compartir claves o factores de autenticación entre usuarios. El uso de credenciales ajenas será considerado una violación grave a la seguridad.

2.2 Reglas de uso

Para garantizar la seguridad de las operaciones realizadas a través de la Plataforma, el Cliente deberá gestionar el acceso de sus Usuarios bajo las siguientes reglas de control:

a. Definición de Perfiles y Jerarquías: El Cliente será el único responsable de definir y gestionar quienes tendrán acceso al Portal Lulo Empresas, así como el alcance de sus atribuciones. Deberá informar a Lulo bank sobre la creación, modificación o eliminación de usuarios (o configurarlo directamente, según el canal y procedimiento habilitado por

Lulo bank)

b. Validación y Cumplimiento de Reglas: Podrán acceder los Usuarios que hayan sido designados por el Cliente y el Usuario Administrador y hayan completado exitosamente el proceso de enrolamiento definido por Lulo bank.

Lulo bank restringirá el acceso y la ejecución de operaciones basándose en los permisos vigentes, el cumplimiento de sus obligaciones legales y sus políticas internas. En consecuencia, Lulo bank no permitirá cursar transacciones que excedan las atribuciones de los Usuarios, los límites definidos por Lulo bank o por el Cliente, falten a los esquemas de aprobación requeridos (ej. aprobaciones conjuntas) o sean intentadas por usuarios sin las facultades necesarias.

c. Modificación de Atribuciones: Cualquier cambio en los roles, límites o permisos de los Usuarios deberá ser solicitado o gestionado por el Cliente cumpliendo estrictamente con los procedimientos de seguridad y validación de identidad que Lulo bank exija para tal efecto en cada momento.

d. Principio de Segregación de Funciones (Control Dual): Lulo bank promueve la adopción de esquemas de "Control Dual", consistentes en que las transacciones sean iniciadas por un usuario y aprobadas por otro distinto.

- El Cliente deberá garantizar que quienes inician la operación y quienes autorizan sean personas diferentes.
- Si por su estructura organizacional el Cliente opera con un único usuario o sin segregación de funciones, asume plenamente los riesgos derivados de la concentración de atribuciones en una sola persona.

2.3 Facultades y Límites Estatutarios: El Cliente declara y garantiza que el Usuario Administrador y el Representante Legal cuentan con las facultades estatutarias suficientes para delegar la ejecución de operaciones que sean realizadas por los Usuarios Autorizados, de acuerdo a lo establecido en estos Términos y Condiciones y a los Documentos de Producto. Lulo Bank no tiene la obligación de verificar limitaciones estatutarias o internas en cada transacción. La asignación de un permiso en la Plataforma constituye un mandato válido, por lo que el Cliente no podrá alegar falta de capacidad o excesos en las atribuciones de sus Usuarios para objetar operaciones realizadas a través del Portal Lulo Empresas.

2.4 Deber de Actualización y Mantenimiento de Usuarios: Es obligación exclusiva y permanente del Cliente mantener actualizado el registro de sus Usuarios en el Portal Lulo Empresas (o instruir de dicha actualización a Lulo bank a través del procedimiento informado al Cliente).

- **Revocación Inmediata:** El Cliente deberá eliminar o solicitar la inhabilitación inmediata de cualquier Usuario que haya terminado su relación laboral, contractual o de confianza con la empresa.
- **Responsabilidad:** Lulo bank no será responsable por operaciones realizadas por ex-empleados o terceros a quienes el Cliente no les haya revocado el acceso oportunamente. El Cliente asume toda responsabilidad patrimonial por el uso indebido de la Plataforma derivado de la falta de actualización de sus usuarios.

2.5. Administración y Gestión de Roles

El acceso y uso del Portal Lulo Empresas, se basa en un esquema de roles que el Cliente define y autogestiona. Estos roles son:

- **El Representante Legal o Apoderado legalmente autorizado:** Es quien vincula a la empresa como Cliente y quien tiene el rol de Administrador básico. Usualmente, designa al Administrador.
- **El Usuario Administrador (Rol de Control):** El Usuario Administrador puede realizar las siguientes acciones críticas:
 - **Gestionar Usuarios:** Crear, modificar y eliminar las credenciales de los Usuarios Autorizados.
 - **Asignar Permisos:** Definir y personalizar los roles (ej. consultor, originador, aprobador) y las facultades administrativas y/o transaccionales de cada usuario.
 - **Creación de productos:** Crear productos y aceptar los Documentos del Producto, cuando se encuentre facultado legalmente para ello y sin perjuicio de las validaciones adicionales que Lulo bank requiera para cada producto.
 - **Administrar la Seguridad:** Configurar las preferencias generales de seguridad y notificaciones del perfil empresarial.
- **Los Usuarios Autorizados (Roles Operativos):** Son las personas (ej. Tesorero, Contador) que el Usuario Administrador crea para realizar consultas u operaciones específicas, limitadas estrictamente a los permisos que se les hayan otorgado.

2.6 Contingencia y Recuperación de Control:

- **Restablecimiento de Usuarios:** El restablecimiento de credenciales de los Usuarios deberá realizarse a través de las herramientas de soporte dispuestas en la Plataforma.
- **Pérdida de Control del Administrador:** En el evento en que el Cliente pierda total acceso a la cuenta del Usuario Administrador (por bloqueo, olvido, fallecimiento, o desvinculación laboral de la persona designada), deberá iniciar el procedimiento de **Recuperación de Control** ante Lulo bank. Para ello, el Representante Legal registrado (o el nuevo, si hubiere cambio en la administración) deberá:
 1. Solicitar formalmente la revocación de las credenciales anteriores.
 2. Designar un nuevo Usuario Administrador.
 3. Acreditar su facultad para hacerlo mediante los documentos legales que sean requeridos por Lulo bank y superar los filtros de validación de identidad que Lulo Bank exija.
- **Tiempos y Seguridad:** Lulo Bank dará prioridad a estas solicitudes, pero se reserva el derecho de aplicar tiempos de validación extendidos para verificar la autenticidad de la orden. Lulo bank no será responsable por la imposibilidad de operar durante el tiempo que tome la verificación de la documentación o la subsanación de inconsistencias por parte del Cliente.

3. Aceptación Electrónica y Validez de las Operaciones

3.1. Equivalencia Funcional y Firma Electrónica

Para todos los efectos legales, y en cumplimiento de la Ley 527 de 1999 sobre Comercio Electrónico y Firmas Digitales, el Cliente acepta expresamente que el uso de los Medios de Aceptación en la Plataforma, tendrá la misma validez, eficacia y efectos jurídicos que una firma manuscrita.

3.2. Manifestación de Voluntad Expresa

Lulo Bank considerará que toda instrucción, transacción u operación realizada a través de la Plataforma mediante el uso de las Credenciales válidas de un Administrador o Usuario Autorizado, ha sido emitida directamente por el Cliente.

En consecuencia, cualquier operación, transacción, instrucción, solicitud, modificación de condiciones o aceptación de documentos que sea iniciada y confirmada a través de los Medios de Aceptación por el Cliente, el Administrador o cualquiera de sus Usuarios Autorizados, será considerada una manifestación de voluntad expresa, inequívoca, informada y vinculante para la empresa.

3.3. Mérito Probatorio de los Registros Electrónicos

El Cliente reconoce y acepta que los registros electrónicos, bitácoras (logs), certificados digitales y en general cualquier mensaje de datos generado por la Plataforma constituirán prueba plena, fidedigna y admisible en cualquier proceso judicial o administrativo de las operaciones realizadas, las instrucciones impartidas y la aceptación de los términos. El Cliente renuncia a objetar la validez o el mérito probatorio de dichos registros por el solo hecho de haberse generado y conservado por medios electrónicos.

4. Sus Compromisos como Cliente Lulo Empresas

Como cliente de Lulo Empresas, el uso de nuestros servicios implica la aceptación y cumplimiento de los siguientes compromisos:

4.1. Información Veraz y Actualizada: Usted se compromete a proporcionar información completa, exacta y veraz durante el proceso de vinculación y a lo largo de toda nuestra relación comercial. Asimismo, es su responsabilidad mantenerla actualizada, notificando a Lulo Bank de manera oportuna a través de la Plataforma o de los Canales de Contacto sobre cualquier cambio relevante en su información legal, financiera, tributaria o de contacto.

4.2. Uso Lícito de la Plataforma: Usted utilizará la Plataforma y todos nuestros servicios exclusivamente para fines lícitos y legítimos que correspondan al giro ordinario de su negocio. Se abstendrá de realizar o facilitar operaciones relacionadas con actividades ilícitas, incluyendo, pero sin limitarse a, el lavado de activos, la financiación del terrorismo, la financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva o cualquier otra actividad prohibida por la legislación colombiana.

4.3. Gestión Proactiva de la Seguridad: Usted asume un rol activo y principal en la protección de su Perfil Empresarial. Este compromiso incluye la custodia estricta y la confidencialidad de todas las Credenciales, la gestión diligente de los permisos de sus Usuarios y la implementación de buenas prácticas de seguridad en los sistemas y dispositivos desde los cuales accede a la Plataforma.

4.4. Deber de Notificación y Colaboración: Usted deberá notificar de forma inmediata a Lulo Bank cualquier cambio en su estructura de control, composición accionaria o en su Representación Legal. Además, se compromete a colaborar activamente con nosotros, suministrando sin demoras toda la información (datos de contacto, financieros, lugar de residencia fiscal, y el lugar de domicilio) y/o documentación adicional que sea requerida al menos una vez al año o cada vez que así lo solicite Lulo Bank para dar cumplimiento a las normativas de conocimiento del cliente y prevención de riesgos.

5. Seguridad: Una Responsabilidad Compartida

5.1. Nuestros Compromisos de Seguridad:

- **Proteger la Plataforma:** Mantener una infraestructura tecnológica robusta, aplicando encriptación de datos en tránsito y en reposo, y desplegando defensas avanzadas contra ciberataques para proteger la integridad y confidencialidad de su información.
- **Proveer Autenticación Segura:** Ofrecer mecanismos de autenticación multifactor (MFA) y otras tecnologías de validación de identidad para asegurar que solo los Usuarios debidamente autorizados puedan acceder, gestionar y aprobar operaciones.

5.2. Sus Compromisos de Seguridad: Como Cliente, Usted desempeña el papel más importante en la prevención del fraude y el acceso no autorizado. Su compromiso es indelegable y consiste en:

5.2.1 Compromiso de Seguridad y Control Interno:

- **Confidencialidad:** Guardar estricta reserva sobre los procedimientos de seguridad y la operatividad del Portal Lulo Empresas, absteniéndose de divulgar información técnica que pueda comprometer la integridad del sistema.
- **Custodia Absoluta de Credenciales:** Establecer los controles internos necesarios para garantizar que las Credenciales sean utilizadas única y exclusivamente por los Usuarios de la Plataforma. Estas nunca deben ser compartidas, escritas, almacenadas de forma insegura o reutilizadas en otros servicios.
- **Gestión de un Entorno Seguro:** Garantizar que todos los dispositivos (computadores, teléfonos móviles) utilizados para acceder a la Plataforma estén protegidos con software de seguridad actualizado (antivirus, antimalware), sistemas operativos licenciados y que las conexiones se realicen a través de redes de internet seguras y confiables. El uso de dispositivos con sistemas operativos alterados constituye una violación de seguridad y exime a Lulo bank de responsabilidad.
- **Cierre de Sesión (Log-out):** Es obligatorio cerrar la sesión del Portal Lulo Empresas siempre que el Usuario deba ausentarse de su dispositivo.

- **Gestión Activa de Usuarios:** Mantener actualizado el listado de personas con acceso al Portal. Es su obligación **inhabilitar inmediatamente** los permisos de cualquier Usuario que haya terminado su relación laboral o cambiado de funciones dentro de la empresa.
- **Deber de Información a Usuarios:** El Cliente se obliga a **informar y trasladar** a todos sus Usuarios las condiciones de uso, restricciones y recomendaciones de seguridad impartidas por Lulo bank. Es responsabilidad del Cliente asegurar que sus Usuarios conozcan y acaten dichas reglas antes de operar el Portal Lulo Empresas.
- **Monitoreo:** Implementar vigilancia digital para el monitoreo de marca, enfocada en la detección temprana de sitios suplantados, uso indebido de la identidad corporativa y campañas fraudulentas.
- Cumplir con las recomendaciones de seguridad informadas por Lulo bank a través de la página web www.luloempresas.com en la sección "Ayuda y seguridad".

5.2.2 Gestión de Dispositivos y Autenticación:

- **Vinculación:** Asegurar que cada Usuario descargue, instale y vincule correctamente las aplicaciones de seguridad requeridas en sus dispositivos personales o corporativos.
- **Notificación Inmediata y Obligatoria:** Informar a Lulo Bank de forma inmediata, a través de los canales de atención informadas en la página web de Lulo empresas, sobre cualquier sospecha de fraude, el robo, pérdida o vulneración de un dispositivo, el compromiso de sus Credenciales o la detección de una operación no autorizada.
- **Depuración:** Gestionar la desvinculación o eliminación de los permisos de acceso de aquellos Usuarios que ya no requieran el acceso al Portal Lulo Empresas o hayan finalizado su relación con la empresa.

5.2.3 Deber de Monitoreo:

- **Revisión Permanente:** Verificar con regularidad los extractos, las notificaciones transaccionales y los movimientos registrados en la Plataforma para identificar a la brevedad posible cualquier discrepancia o actividad no reconocida.
- **Reporte de Anomalías:** Informar a Lulo bank sobre cualquier discrepancia, transacción no reconocida o falla operativa dentro de los plazos establecidos en la ley y en este reglamento o en los Documentos del Producto, so pena de asumir la validez de dichas operaciones.

5.3. Actuación ante Incidentes y Asignación de Responsabilidad

En caso de un incidente de seguridad, actuaremos de la siguiente manera:

- Una vez recibida su notificación por medio del formulario que se encuentra en la sección "Soporte" de la Plataforma, Lulo Bank tomará de inmediato las medidas preventivas a su alcance, como el bloqueo temporal del perfil, usuarios o productos afectados, e iniciará la investigación correspondiente.
- El Cliente asumirá el valor de las operaciones fraudulentas o no autorizadas que se realicen utilizando Credenciales válidas **antes** de que Lulo Bank haya sido notificado del incidente y haya tenido un tiempo razonable para actuar.

- La responsabilidad de Lulo Bank se limitará exclusivamente a aquellos daños directos que sean consecuencia probada de una vulnerabilidad o negligencia grave en sus propios sistemas de seguridad. No existirá responsabilidad para Lulo Bank cuando el incidente se origine por negligencia grave o dolo del Cliente, entendiéndose por tal, entre otros, el compartir Credenciales, desatender las recomendaciones de seguridad, no revocar accesos a exempleados o utilizar la Plataforma en dispositivos o redes manifiestamente inseguras. La falta de notificación inmediata del incidente por parte del Cliente será considerada un factor de negligencia.

6. Privacidad y Tratamiento de su Información

El Cliente declara que actúa como **Responsable del Tratamiento** de los datos personales de sus empleados y colaboradores. En consecuencia, garantiza a Lulo Bank que cuenta con la autorización previa, expresa e informada de dichos titulares para suministrar su información y registrarlos como Usuarios en el Portal Lulo Empresas con la única finalidad de:

- Realizar la creación, mantenimiento y administración de los perfiles de acceso.
- La activación de mecanismos de **autenticación fuerte**
- El envío de notificaciones transaccionales, alertas de seguridad y comunicaciones operativas.
- La validación de identidad para fines de auditoría, trazabilidad y prevención de fraude.

El tratamiento de dicha información por parte de Lulo bank se regirá por los términos de nuestra **Política de Tratamiento de Datos Personales**, disponible para consulta permanente en el sitio web de Lulo Bank (Sección Legales - Protección de Datos).

7. Cumplimiento Normativo y Prevención de Riesgos

Lulo Bank y el Cliente están comprometidos con el cumplimiento estricto del marco legal y regulatorio. Esta sección establece las obligaciones fundamentales para prevenir que nuestra Plataforma sea utilizada para fines ilícitos.

7.1. Origen Lícito de Fondos El Cliente declara bajo la gravedad de juramento que tanto sus recursos como los de sus accionistas o socios (directos e indirectos) provienen de actividades lícitas. Se compromete a realizar todas sus operaciones en la Plataforma de acuerdo con la ley y a entregar la información que Lulo Bank requiera para cumplir con su deber de debida diligencia y con el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo (SARLAFT).

7.2. Cumplimiento de Listas Restrictivas El Cliente manifiesta que, a la fecha de aceptación de estos términos, ni la empresa, ni sus representantes legales, administradores, accionistas o socios (directos e indirectos) o beneficiarios finales, se encuentran incluidos en listas de personas sancionadas o bloqueadas, tales como la lista de la Oficina de Control de Activos Extranjeros (OFAC) de los Estados Unidos de América, las vinculantes para Colombia tales como la lista de la ONU y las de terroristas de los EEUU y la Unión Europea u otra que llegue a ser vinculante o requerida por buenas

prácticas en materia de prevención del lavado de activos, la financiación del terrorismo y la financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva o cualquier otra lista restrictiva nacional o internacional. El Cliente deberá notificar inmediatamente a Lulo Bank si esta situación cambia.

7.3. Deber General de Colaboración El Cliente se compromete a colaborar de manera diligente y oportuna con Lulo Bank y con las autoridades competentes, suministrando toda la información y documentación que le sea solicitada para validar la identidad, verificar el origen de fondos o para cualquier otro fin relacionado con el cumplimiento normativo. El incumplimiento de este deber podrá ser causal de bloqueo de productos o de terminación de la relación contractual.

8. Propiedad Intelectual y Licencia de Uso

8.1 Titularidad de la Plataforma: Lulo Bank (y sus licenciantes, según corresponda) ostenta la propiedad exclusiva y plena de todos los derechos de propiedad intelectual e industrial sobre la Plataforma, sus interfaces, APIs, desarrollos, software (código fuente y objeto), algoritmos, diseños gráficos, marcas, logotipos y documentación asociada. Nada en estos Términos y Condiciones se interpretará como una cesión de derechos de propiedad a favor del Cliente. Todos los derechos no otorgados expresamente aquí, están reservados por Lulo Bank.

8.2 Alcance de la Licencia: Sujeto al cumplimiento de este acuerdo, Lulo Bank otorga al Cliente una licencia de uso limitada, no exclusiva, intransferible, no sublicenciable y revocable.

- **Finalidad:** Esta licencia se concede única y exclusivamente para permitir el acceso remoto y el uso de las funcionalidades del Portal Lulo Empresas para la gestión financiera interna del Cliente.
- **Territorio y Vigencia:** La licencia es válida en el territorio colombiano y estará vigente únicamente mientras se mantenga activa la relación comercial.

8.3 Restricciones de Uso (Prohibiciones): Queda estrictamente prohibido al Cliente o sus Usuarios: (i) realizar ingeniería inversa, descompilar o intentar acceder al código fuente; (ii) utilizar herramientas automatizadas (bots/scrapers) para extraer datos; y (iii) utilizar la Plataforma para desarrollar servicios competidores o copiar sus funcionalidades.

8.4. Sugerencias y Mejoras: Cualquier comentario, idea o sugerencia que el Cliente proporcione sobre la Plataforma será recibido de manera gratuita y pasará a ser propiedad intelectual de Lulo Bank, quien podrá implementarlo libremente sin deber de compensación alguna.

8.5 Uso de Marcas: El Cliente no podrá utilizar el nombre comercial, marcas, logotipos o nombres de dominio de "Lulo Bank" o "Lulo Empresas" en ningún medio publicitario, sitio web o comunicado sin el consentimiento previo y por escrito de Lulo bank.

9. Disponibilidad del Servicio y Limitación de Responsabilidad

9.1. Niveles de Servicio: Lulo Bank gestiona la Plataforma bajo estándares de seguridad y continuidad alineados con la normativa vigente. Sin embargo, dada la naturaleza técnica del servicio, el Cliente acepta que la Plataforma se ofrece "tal cual" y "según disponibilidad". Lulo bank no garantiza que el servicio operará de forma ininterrumpida o libre de errores el 100% del tiempo.

El Cliente reconoce que el servicio puede presentar interrupciones por mantenimientos programados (que serán notificados previamente por los Canales de Contacto) o por eventos de fuerza mayor, fallas de terceros o emergencias de seguridad.

9.2. Exclusión de Responsabilidad: Salvo en los casos donde se demuestre **dolo o culpa grave** atribuible directamente a Lulo Bank, no seremos responsables por:

- Perjuicios derivados de fallas en las redes de telecomunicaciones, proveedores de internet (ISP) o cortes de energía ajenos a Lulo bank
- Demoras o indisponibilidad en las redes de compensación bancaria.
- **Lucro Cesante o Daños Indirectos:** Entendidos como la pérdida de ingresos, oportunidades de negocio, contratos o multas de terceros que sufra el Cliente a causa de intermitencias en la Plataforma.

10. Indemnidad

10.1. Obligación de Indemnidad: El Cliente se obliga de manera irrevocable a defender, indemnizar y mantener indemne a **Lulo Bank**, sus filiales, directivos, empleados y proveedores tecnológicos, frente a cualquier reclamación, demanda, sanción administrativa, pérdida, daño o gasto (incluyendo honorarios razonables de abogados y costas judiciales) que surjan o estén relacionados con:

1. **Incumplimiento Contractual:** La violación de cualquiera de las disposiciones de estos Términos y Condiciones por parte del Cliente, sus Administradores o Usuarios Autorizados.
2. **Uso Indebido y Credenciales:** El uso fraudulento, negligente o ilícito de la Plataforma, o las operaciones realizadas con credenciales válidas que hayan sido comprometidas por falta de custodia del Cliente (incluyendo el mal uso de Credenciales o dispositivos móviles).
3. **Información Falsa:** La inexactitud, falsedad o ilegalidad de la información o documentos suministrados por el Cliente durante la vinculación o la operación.
4. **Reclamaciones de Terceros:** Demandas interpuestas por empleados, proveedores, socios o clientes del propio Cliente, derivadas de las instrucciones de

pago o dispersión de fondos procesadas por el Banco siguiendo las órdenes del Cliente.

5. **Violación de Leyes:** El incumplimiento por parte del Cliente de cualquier ley o regulación aplicable, incluyendo normas laborales, tributarias o de prevención de lavado de activos.

10.2. Autonomía de la Obligación: Esta obligación de indemnidad sobrevivirá a la terminación de este acuerdo y a la cancelación de los productos, manteniéndose vigente por el tiempo de prescripción de las acciones legales correspondientes.

11. Tarifas

11.1 Tarifas: El uso de la Plataforma y la ejecución de transacciones están sujetos a los costos, comisiones y tarifas vigentes definidos por Lulo Bank. Estos valores se encuentran publicados y disponibles para consulta permanente en **Legales- Condiciones sobre nuestros productos - Tasas y Tarifas (www.luloempresas.com)** . El Cliente declara conocer y aceptar dichas tarifas al momento de realizar cualquier operación.

11.2. Autorización de Débito Automático: El Cliente autoriza a Lulo Bank a debitar de sus cuentas disponibles en Lulo bank el valor de las tarifas, comisiones e impuestos derivados del uso de la Plataforma y de las operaciones que ordene a través de ella.

11.3. Modificación: Lulo Bank podrá modificar dichas tarifas, notificando previamente al Cliente de conformidad con los plazos y medios exigidos por la normativa vigente.

12. Vigencia y Terminación

12.1. Duración y Terminación del Cliente: Este Acuerdo es de vigencia indefinida. Usted puede terminarlo en cualquier momento a través de los Canales de Contacto de Lulo Bank, siempre que se encuentre **al día con sus obligaciones** con el Lulo Bank.

12.2 Terminación por Lulo Bank: Podremos dar por terminado este Acuerdo notificándole con antelación. Sin embargo, Lulo Bank podrá terminarlo de forma inmediata y sin previo aviso si: (i) Incumple estos Términos o las normas de seguridad; (ii) Usted, sus socios o administradores son vinculados a listas restrictivas (SARLAFT/OFAC), lavado de activos o actividades ilícitas; (iii) Suministró información falsa o inexacta; (iv) La empresa entra en liquidación o disolución; o (v) Detectamos inactividad prolongada o uso indebido de la Plataforma.

13. Suspensión o Bloqueo de Acceso

13.1. Bloqueo Preventivo: Lulo Bank podrá restringir temporalmente el acceso a la Plataforma, cuando detectemos situaciones de riesgo, tales como:

- Ingreso erróneo y reiterado de Credenciales
- Detección de patrones transaccionales inusuales, comportamientos sospechosos o accesos desde ubicaciones (direcciones IP) o dispositivos no habituales.

- Sospecha de suplantación de identidad, *phishing* o compromiso de sus credenciales.

13.2. Suspensión Administrativa: También podremos suspender su acceso o limitar funcionalidades si:

- No ha actualizado su información legal o financiera dentro de los plazos solicitados (cumplimiento normativo).
- Identificamos mora en el pago de comisiones o productos de crédito asociados.
- Existe una orden de autoridad judicial o administrativa que así lo exija.

14. Modificaciones

Lulo Bank podrá actualizar o modificar estos Términos y Condiciones en cualquier momento. Cualquier cambio sustancial será notificado al Cliente a través de los Canales de Contacto o mediante publicación en el sitio web de Lulo Empresas, con al menos 5 días calendario previos a su entrada en vigencia. Se entenderá que el Cliente acepta las modificaciones si, transcurrido el plazo de notificación, continúa accediendo o utilizando la Plataforma.

15. Cesión

El Cliente no podrá ceder, transferir o delegar ninguno de sus derechos u obligaciones bajo este acuerdo sin el consentimiento previo y por escrito de Lulo Bank. Lulo Bank podrá ceder libremente la totalidad de sus derechos y obligaciones a cualquier tercero en caso de una fusión, adquisición o venta de sus activos, notificando al Cliente.

16. Divisibilidad

Si alguna de las cláusulas de estos Términos y Condiciones fuera declarada nula o ineficaz, total o parcialmente, por una autoridad competente, dicha declaración no afectará la validez y eficacia de las cláusulas restantes, las cuales permanecerán plenamente vigentes.

17. Comunicaciones, Ley Aplicable y Solución de Controversias

17.1. Comunicaciones Oficiales El Cliente acepta que los Canales de Contacto son los medios válidos y oficiales para todas las notificaciones, avisos y comunicaciones relacionadas con el servicio. Es responsabilidad del Cliente mantener sus datos de contacto actualizados y revisar estos canales de forma periódica.

17.2. Atención al Cliente y Reclamos Para cualquier petición, queja o reclamo (PQR), el Cliente deberá utilizar los canales de atención dispuestos en nuestra Plataforma y sitio web. En caso de no estar de acuerdo con nuestra respuesta, podrá acudir al Defensor del Consumidor Financiero, cuyos datos de contacto se encuentran publicados en nuestro sitio web.

17.3. Ley Aplicable y Jurisdicción Este acuerdo se regirá e interpretará en su totalidad por las leyes de la República de Colombia. Para cualquier controversia que surja de su ejecución o interpretación, las partes se someten a la jurisdicción de los jueces y tribunales de Colombia.

17.4. Integridad del Acuerdo Estos Términos y Condiciones, junto con nuestra Política de Tratamiento de Datos y los Documentos de Producto específicos, constituyen el acuerdo completo entre el Cliente y Lulo Bank para el uso general de la Plataforma, y prevalecen sobre cualquier acuerdo verbal o escrito previo.