

## **Condiciones de uso de la Tarjeta de Crédito RappiCard**

### **1. Rappicard**

La Tarjeta de Crédito RappiCard (en adelante “Tarjeta RappiCard”), es un producto crediticio emitido por la Entidad (tal como se define en el Contrato disponible en la [página web](#)) que posee características diferenciadoras para el cliente en cuanto a su manejo, seguridad y facilidad de administración a través de la sección RappiCard (en adelante “Sección RappiCard”). La Tarjeta RappiCard ofrece seguridad y manejo a través de las dos modalidades de tarjeta para administrar el cupo otorgado así: Una tarjeta física para comprar en cualquier comercio con sólo 4 dígitos visibles para mayor seguridad (en adelante “Tarjeta física RappiCard”) y una tarjeta virtual con números diferentes para compras en línea y código de seguridad que únicamente se podrá visualizar a través de la Sección RappiCard (en adelante “Tarjeta virtual RappiCard”).

### **2. Comunicaciones y Publicidad Rappicard.**

El cliente conoce y acepta que Davivienda podrá realizar el envío de mensajes publicitarios y/o comerciales, mediante el uso de los siguientes canales, tales como correo electrónico, correo postal, teléfono fijo, teléfono celular (envío de mensajes SMS, MSM, notificaciones push o similares), redes sociales o medios similares. Así mismo, el Cliente cuenta con la posibilidad de elegir el o los canales de su preferencia para que pueda ser contactado, ingresando a: [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com), sección Información adicional/preferencias de comunicación.

### **3. Canales de Contacto.**

Conozco que Davivienda podrá realizar el envío de mensajes para brindarle acompañamiento en alternativas de soluciones de pago de sus deudas, mediante el uso de los siguientes canales, tales como correo electrónico, correo postal, teléfono fijo, teléfono celular (envío de mensajes SMS, MSM, notificaciones

push o similares), redes sociales o medios similares. Así mismo, comprendo que tengo la posibilidad de elegir el o los canales de mi preferencia para que puede ser contactado, ingresando a: [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com) sección Información adicional.

#### **4. Uso del cupo de crédito de la Tarjeta de Crédito RappiCard**

Para el uso del cupo de crédito, la Entidad expedirá a nombre del cliente una Tarjeta virtual RappiCard y una Tarjeta física RappiCard, siendo posible utilizar ambas tarjetas con cargo al cupo único que sea aprobado conforme a las políticas de riesgo de crédito de la Entidad.

##### **4.1. Con la Tarjeta virtual RappiCard**

Corresponde a una tarjeta de naturaleza digital, a la cual se podrá acceder desde la Sección RappiCard. Esta tarjeta se podrá utilizar únicamente en compras virtuales o presenciales cuando estuviera agregada en alguna billetera digital.

Para utilizar la Tarjeta virtual RappiCard, el cliente deberá ingresar el número de la tarjeta, la fecha de vencimiento y el código CVV que se visualice en la Sección RappiCard en el momento de hacer la compra.

Igualmente, con la Tarjeta virtual RappiCard, el cliente podrá hacer avances virtuales a través de la Sección RappiCard, realizando un traslado de los recursos a la RappiCuenta (producto ofrecido por RappiPay Compañía de Financiamiento S.A.). En este caso, el cliente podrá seleccionar las cuotas a diferir.

La Tarjeta virtual RappiCard tiene los elementos distintivos de la tarjeta de crédito, a los cuales se podrá acceder a través de la Sección RappiCard, previo la autenticación digital del cliente. Dichos elementos son:

- Número de la tarjeta virtual. Este número es diferente al número de la

Tarjeta física RappiCard.

- Nombre del tarjetahabiente.
- Fecha de vencimiento.
- CVV.

El código CVV es un número de 3 dígitos. Dicho código se utiliza como método de seguridad en transacciones no presenciales.

Con la aprobación del cupo de crédito, se habilitará y activará de manera automática la Tarjeta virtual RappiCard en la Sección RappiCard, sección RappiCard, de tal manera que se pueda utilizar el cupo de crédito de manera inmediata en compras no presenciales.

#### **4.2. La Tarjeta física RappiCard (Plástico)**

La tarjeta de crédito física corresponde a un plástico (PVC), diseñado con características físicas que la hacen diferencial en el mercado, la cual se puede utilizar únicamente para transacciones presenciales ya sea compras en establecimientos de comercio u operaciones de avances en cajeros electrónicos.

La Tarjeta física RappiCard tendrá las siguientes características:

##### Cara frontal:

- Indicación de la franquicia VISA.
- Chip.

##### Cara posterior:

- Nombre del tarjetahabiente.
- Los cuatro (4) últimos dígitos del número de la tarjeta de crédito.
- Tecnología:
- Tarjeta de Contacto (Acceso por Chip).

Consulte límites transaccionales, condiciones y plazos de diferidos para Tarjetas Sin Contacto (NFC) en [www.rappicard.com](http://www.rappicard.com).

Las compras nacionales se diferirán en el número de cuotas que el Cliente defina en el momento de la transacción. Si el Cliente no elige un plazo, o la compra es menor a cien mil pesos (M/CTE \$100.000), se diferirá automáticamente a una (1) cuota.

Las compras internacionales se diferirán automáticamente según el monto de la transacción:

- Si la compra es menor a cien mil pesos (M/CTE \$100.000), se diferirá automáticamente a una (1) cuota.
- Si la compra está entre cien mil pesos (M/CTE \$100.000) y un millón de pesos (M/CTE \$1.000.000), se diferirá automáticamente a treinta y seis (36) cuotas.
- Si la compra es superior a un millón de pesos (M/CTE \$1.000.000), se diferirá automáticamente a cuarenta y ocho (48) cuotas.

Al momento de la aprobación de la Tarjeta RappiCard, el cliente podrá programar inmediatamente la entrega de su Tarjeta de crédito física RappiCard en la dirección y horarios de su conveniencia.

Una vez recibida la Tarjeta física RappiCard, el cliente deberá activarla en la Sección RappiCard, donde encontrará una opción para activar la tarjeta con un código QR que estará disponible en el kit de entrega del producto.

La Tarjeta Física RappiCard se podrá utilizar en cualquiera de los establecimientos de comercio que estén afiliados a cualquiera de las franquicias que operen en el país y/o en el extranjero, que reciban tarjetas de crédito como medio de pago.

Para realizar compras, el tarjetahabiente debe exhibir su Tarjeta de crédito física RappiCard y presentar su documento de identificación.

El cliente también podrá realizar avances de dinero en efectivo en cualquiera de los cajeros automáticos de las redes disponibles en el país y/o en el extranjero que acepten la franquicia VISA, hasta por el monto que determine la Entidad, el cual se podrá conocer haciendo [clic aquí](#). El monto estará limitado al cupo asignado y estará sujeto a la respectiva comisión definida para este servicio, así como a los límites definidos por las redes de cajeros automáticos en los cuáles el cliente realice el avance.

El Cliente podrá consultar su cupo para avances directamente en la Sección RappiCard.

## **5. Aprobación de la Tarjeta RappiCard**

La aprobación de la Tarjeta RappiCard, se realiza en consideración a las condiciones personales y crediticias de cada solicitante. Por ello, la Tarjeta RappiCard es personal e intransferible, no puede ser cedida a ningún título y personas diferentes al titular no podrán ejercer los derechos que se definen en este documento.

## **6. Cupo de crédito**

Cualquier disminución o incremento del cupo de crédito, se efectuará en los términos regulados en el Contrato de crédito rotativo, suscrito por el cliente.

### **6.1. Vigencia de la tarjeta RappiCard**

La Tarjeta RappiCard tendrá fecha de vencimiento, la cual podrá consultarse en la Sección RappiCard. Llegada la fecha de vencimiento, la Entidad reexpedirá de forma automática y se actualizará el nuevo vencimiento en la Sección RappiCard.

### **6.2. Funcionalidad de límite de gastos**

El Cliente tendrá la funcionalidad de límite de gastos, el cual le permitirá fijar en cualquier momento un monto máximo de gasto con la Tarjeta RappiCard,

teniendo el control de sus gastos con el producto.

El límite de gastos será fijado dentro de su cupo de crédito, siendo éste el límite máximo a usar. Ésta funcionalidad no implica un aumento o disminución del cupo asignado.

## **7. Asignación de clave (PIN) de seguridad**

Por seguridad y para facilitar la utilización de la Tarjeta física RappiCard, al momento del proceso de activación, se habilitará la creación de una clave (PIN) de seguridad.

## **8. Medidas de seguridad**

[Consulta haciendo clic aquí](#) todas las medidas y recomendaciones de seguridad para el uso de la Tarjeta RappiCard.

Adicionalmente, la Tarjeta RappiCard cuenta con las siguientes características para proteger la seguridad de las transacciones:

### **8.1. Tarjeta física RappiCard**

La Tarjeta física RappiCard únicamente tiene exhibidos los últimos cuatro (4) dígitos, para evitar fraude por copia de información por parte de terceros.

En caso de pérdida o extravío de la Tarjeta física RappiCard, el cliente podrá realizar el bloqueo de la misma a través de la Sección RappiCard.

### **8.2. Tarjeta virtual RappiCard**

La Tarjeta virtual RappiCard cuenta con una numeración diferente a la de la Tarjeta física RappiCard, para compras en línea a través de canales de comercio electrónico y cuenta con un código de seguridad CVV dinámico el cual únicamente se puede visualizar a través del dispositivo móvil del cliente, lo que supone además la existencia de mecanismos de reconocimiento facial,

huella digital o clave de seguridad para acceder al dispositivo móvil.

## **9. Diferidos**

Las transacciones serán diferidas en las cuotas mensuales que el cliente indique al momento de realizar compras con la Tarjeta RappiCard. El número de cuotas a las que se difiera la transacción se verá reflejado en el comprobante de compra.

Las cuotas no podrán exceder el plazo máximo de sesenta (60) meses para compras nacionales y para compras internacionales.

Si al momento de usar la RappiCard el cliente no indica el plazo en el que se pagará la compra, ésta se diferirá en una (1) cuota, sin perjuicio de lo que en el futuro establezcan las disposiciones legales aplicables.

### **9.1. Diferido automático**

Cuando se encuentre disponible, el diferido automático es un servicio ofrecido de la RappiCard, que permite al Cliente personalizar el plazo de sus compras, de manera que estas se difieran al número de cuotas previamente seleccionada por el Cliente. Este servicio aplica tanto para compras virtuales como físicas. El Cliente una vez programa el servicio del diferido automático, puede hacer pagos anticipados con normalidad y cambiar las cuotas en la Sección RappiCard.

El Cliente podrá seleccionar que sus compras o transacciones tengan un diferido automático hasta sesenta (60) cuotas para compras nacionales y para compras internacionales.

En caso que Cliente quiera más información de este servicio podrá dirigirse a preguntas frecuentes publicadas en la [página web](#).

### **9.2. Cambio de cuotas**

El Cliente cuya Tarjeta RappiCard no presente bloqueos, podrá modificar las cuotas de sus transacciones, desde la Sección RappiCard. El Cliente podrá cambiar las cuotas mensuales de sus compras nacionales e internacionales hasta sesenta (60) cuotas.

Las compras pactadas a 1 cuota podrán modificarse con fecha máxima hasta el día de corte de la transacción.

## **10. Pagos y estado de cuenta**

El Cliente deberá realizar el pago mensual del consumo de la Tarjeta RappiCard, de acuerdo con lo señalado en el contrato de apertura de crédito rotativo. El no pago de las obligaciones en los términos definidos, conllevará las consecuencias previstas en el mencionado contrato.

La Entidad podrá ofrecer al Cliente la posibilidad de modificar la fecha del pago mensual de la RappiCard en la Sección RappiCard. Una vez el Cliente realice la elección del cambio de la fecha de pago, se le enviará una notificación confirmando el cambio. El Cliente podrá realizar esta modificación en cualquier momento, siempre que el último pago mínimo generado esté al día y no haya efectuado un cambio en los últimos tres meses.

El cliente podrá elegir entre 4 fechas:

Corte: día 30 del mes y Pago: día 10 del mes.

Corte: día 3 del mes y Pago: día 15 del mes

Corte: día 18 del mes y Pago: día 30 del mes

## **11. Moneda**

Los clientes podrán hacer uso de su Tarjeta RappiCard para compras y/o avances en el exterior en la moneda del país donde se encuentren o a través de internet. En estos casos, Visa realizará la conversión de la moneda del país donde se realiza la transacción a dólares americanos y este valor se convertirá

a pesos, de acuerdo con la tasa de cambio utilizada por Visa Internacional del día de aplicación de la compra.

La utilización de la Tarjeta RappiCard fuera del territorio nacional quedará sometida a la ley colombiana, a las disposiciones del contrato de crédito rotativo y a los reglamentos de las franquicias y redes. A cada utilización de la Tarjeta RappiCard fuera de Colombia, se le cargará la comisión cobrada por Visa Internacional, la cual será incluida en el valor total de la compra.

Para mayor detalle sobre compras y/o avances en el exterior, se puede consultar el [siguiente enlace](#) y en la sección de avances de tu RappiCard [haciendo clic aquí](#).

En cumplimiento de la Resolución 049 de 2019 o cualquier norma que la modifique, adicione o sustituya, cuando el cliente realice transacciones para pagar bienes o servicios de establecimientos de comercio electrónicos o digitales que presten el servicio por fuera del territorio nacional, el cliente expresamente autoriza a la Entidad para cargar contra su Tarjeta RappiCard un valor adicional equivalente al impuesto sobre las ventas (IVA) a título de retención en la fuente por servicios electrónicos o digitales prestados desde el exterior.

## **12. Intereses**

Las tasas de interés aplicables mes a mes se podrán consultar [haciendo clic aquí](#).

## **13. Comisiones**

Las comisiones, tasas y tarifas aplicables a la Tarjeta RappiCard, se podrán consultar a través de la página web de la Entidad, haciendo [clic aquí](#).

## **14. Servicios digitales disponibles a través de la Sección RappiCard**

A través de la Sección RappiCard, siempre y cuando se encuentre activo y sin bloqueos el cliente tendrá acceso, entre otras, a las siguientes funcionalidades que le permitirán administrar la Tarjeta RappiCard:

- Solicitar las tarjetas.
- Activar la Tarjeta física.
- Ajustar el cupo al momento de la aprobación.
- Programar la entrega de la Tarjeta física conforme a su disponibilidad.
- Realizar compras no presenciales a través de la Tarjeta virtual.
- Congelar las tarjetas.
- Realizar pagos.
- Habilitar o deshabilitar compras internacionales.
- Recibir las notificaciones de compras en tiempo real.
- Ajustar límite de gastos
- Cambio del número de cuotas
- Diferido automático

#### **15. Servicios de Atención Personalizada – Personal Bankers**

El cliente tendrá a su servicio un Personal Banker quien será el contacto personal para atender las posibles necesidades que se puedan presentar en relación con la Tarjeta RappiCard y que no se puedan gestionar a través de la Sección RappiCard.

El Personal Banker será asignado al momento de la aprobación de la Tarjeta RappiCard.

El área de servicio al cliente estará habilitada 24/7, para atender las solicitudes.

#### **16. Extravío, hurto o pérdida de la Tarjeta física RappiCard**

Una vez el cliente recibe la Tarjeta RappiCard adquiere la obligación de custodiarla, de modo que ninguna otra persona pueda hacer uso de ella. En caso de extravío, hurto o pérdida de la Tarjeta RappiCard, el cliente debe

presentar la denuncia correspondiente y dar aviso inmediato a la Entidad a través del Personal Banker o cualquiera de los canales de atención habilitados al cliente. El cliente podrá hacerlo a través de la página web [haciendo clic aquí](#).

## **17. Bloqueo de tarjetas**

### **17.1. Por solicitud del cliente (congelar)**

El cliente puede solicitar el bloqueo de forma independiente, tanto de la tarjeta física como de la tarjeta virtual RappiCard a través de los siguientes canales:

- En la Sección RappiCard, opción congelar.
- A través del Personal Banker.

### **17.2. Por disposición de la Entidad**

La Entidad podrá efectuar el bloqueo de la Tarjeta RappiCard en los siguientes casos:

- Si el saldo de la tarjeta presenta mora, sobrecupo, mal manejo, dudoso recaudo o si existe cartera castigada.
- Operaciones inusuales que el cliente no haya podido confirmar y que potencialmente puedan corresponder a situaciones de fraude.
- Exceso de intentos errados en el uso de la clave.
- Cuando se presenten situaciones que puedan representar un riesgo o perjuicio para las partes o terceros, atendiendo criterios objetivos y razonables.

## **18. Desbloqueo**

### **18.1. Cuando el bloqueo ha sido por solicitud del cliente**

Si el cliente ha solicitado el bloqueo de su Tarjeta RappiCard, y desea cancelar el bloqueo, el cliente podrá:

- Ingresar a la Sección RappiCard, y desbloquear la Tarjeta RappiCard.
- Solicitar ayuda del Personal Banker, quien le servirá de guía y apoyo en el proceso de desbloqueo.

## **18.2. Cuando el bloqueo sea por disposición de la Entidad**

El desbloqueo lo hará directamente la Entidad, una vez se evidencie la solución de la situación que generó el bloqueo.

## **19. Reposición de plásticos**

El cliente podrá solicitar la reposición de un nuevo plástico por causa de daño o deterioro de alguno de los componentes de su Tarjeta física RappiCard, a través del Personal Banker.

En este caso el nuevo plástico mantendrá el número de tarjeta, modificando solamente la fecha de vencimiento a partir de la nueva emisión.

## **20. Reexpedición de plásticos**

El cliente podrá solicitar la reexpedición de una nueva Tarjeta física RappiCard por causa de fraude, pérdida, hurto o robo.

En estos casos, se generará un nuevo plástico con el nuevo número de tarjeta y la nueva tarjeta será asociada al contrato del tarjetahabiente, el cual contiene todos los movimientos realizados por el cliente y su saldo.

## **21. Prevalencia del Contrato**

En caso que lo establecido en el presente documento contradiga lo establecido en el contrato de crédito rotativo, prevalecerá lo establecido en el contrato de crédito rotativo.

\*\*\*