

**ESTRUCTURA POR ETAPAS**

- **PARTE I — GENERAL**
- **PARTE II — ORIGINACIÓN DEL TRÁMITE**
- **PARTE III — ANÁLISIS, VALIDACIONES Y DATOS**
- **PARTE IV — CONTRATOS Y FIRMA**
- **PARTE V — SUSCRIPCIÓN DE LA PÓLIZA Y PAGOS**

**PARTE I — GENERAL****1. INTRODUCCIÓN**

Este documento establece los términos y condiciones generales (en adelante, los “Términos”) de la relación jurídica que se celebra entre **CENTRAL DE ARRENDAMIENTOS INVESTIGACIONES Y COBRANZAS S.A.S.** (en adelante, “**CENTRAL**”) identificada con NIT 900.184.686-6, y las personas que acceden, navegan, se registran o usan los canales y plataformas de CENTRAL (en adelante, los “**Usuarios**”).

A todos los efectos que pudieran corresponder, incluyendo —pero sin limitarse— al uso y acceso de la Plataforma y/o canales de CENTRAL, serán aplicables estos Términos, así como la **Política de Tratamiento de Datos Personales**, Política de Privacidad, lineamientos de atención, y demás documentos asociados al flujo de negocio de CENTRAL.

Al registrarse y/o utilizar los servicios, el Usuario acepta estar vinculado por estos Términos. Si no está de acuerdo, no deberá utilizar los servicios.

**2. DATOS DE CENTRAL DE ARRENDAMIENTOS**

**Razón social:** CENTRAL DE ARRENDAMIENTOS INVESTIGACIONES Y COBRANZAS S.A.S.

**NIT:** 900.184.686-6

**Domicilio:** Bogotá, D.C.

**Dirección:** Carrera 15 # 119 – 50 – Local

**Línea nacional:** 601 213 44 44

**Correo Electrónico:** [datospersonales@centralarriendos.com.co](mailto:datospersonales@centralarriendos.com.co)

**Sitio Web:** [www.centraldearrendamientos.com](http://www.centraldearrendamientos.com)

**WhatsApp:** 3106023333

**3. DEFINICIONES**

Para el entendimiento de este documento, se deben tener presente las siguientes definiciones:

**3.1. Usuario:** Persona natural o jurídica que navega, consulta o usa los canales/plataformas y servicios de CENTRAL.

**3.2. Cliente:** Usuario que solicita, contrata o se beneficia de un servicio ofrecido por **CENTRAL**, directamente o mediante un aliado (por ejemplo: propietario, arrendatario, deudor, inmobiliaria, copropiedad, etc.).

**3.3. Plataforma:** Sitio web, formularios, portales, integraciones, herramientas, chat y/o automatizaciones (incluyendo canales como WhatsApp) dispuestos por **CENTRAL** para prestar servicios.

**3.4. Servicios:** Actividades descritas en la sección 4 (estudio/gestión de solicitudes, gestión documental, soporte operativo, cobranza, orientación, entre otras según el alcance contratado).

**3.5. Aliados/Terceros:** Proveedores y/o entidades con las que **CENTRAL** se apoya para prestar servicios (p. ej. aseguradoras, inmobiliarias, proveedores tecnológicos, centrales de riesgo, pasarelas de pago, etc.).

**3.6. Aseguradora:** Entidad aseguradora que emite pólizas o productos de seguro relacionados con el arrendamiento, cuando aplique. **CENTRAL** no sustituye ni modifica obligaciones propias de la aseguradora.

#### 4. DEL REGISTRO

Los Usuarios podrán registrarse en los canales o plataformas de **CENTRAL** diligenciando los datos requeridos, autorizando el tratamiento de su información y aceptando estos Términos.

**CENTRAL** podrá **suspender, restringir o eliminar** cuentas o accesos, de manera motivada y conforme a la normativa aplicable, especialmente cuando:

- Se intente acceder sin autorización a cuentas de terceros o se ayude a terceros a hacerlo;
- Se interfiera con mecanismos de seguridad o se intente vulnerar la Plataforma;
- Se presenten conductas fraudulentas o dolosas;
- Se usen los servicios para actividades ilegales incluyendo lavado de activos y financiación del terrorismo (LA/FT) u otras;
- Haya no pago o pagos indebidos en transacciones;
- Se generen afectaciones operacionales o riesgos de seguridad;
- No sea posible verificar identidad o legitimidad de la información/origen;
- Finalice la relación contractual;
- Exista requerimiento de autoridad competente, conforme a la ley.

#### 4.1 Credenciales y seguridad de acceso

El registro puede implicar la creación de un identificador de inicio de sesión y una contraseña. El Usuario se obliga a custodiar sus credenciales y asumir la responsabilidad por el uso que se haga de ellas.

Como medida de seguridad, **CENTRAL** podrá exigir contraseñas robustas y aplicar bloqueo automático tras varios intentos fallidos de acceso.

#### 5. Canales oficiales

**Canales oficiales y prevención de fraude.** CENTRAL solo gestionará trámites y recibirá información por sus canales oficiales. El Usuario se obliga a verificar que las comunicaciones provengan de canales autorizados y a no entregar códigos, contraseñas, enlaces de verificación o información sensible a terceros no autorizados. CENTRAL no será responsable por pérdidas derivadas de comunicaciones realizadas fuera de sus canales oficiales o por suplantación cuando el Usuario entregue información a terceros.

#### 6. INDEMNIDAD

El Usuario se obliga a **mantener indemne** a **CENTRAL**, sus accionistas, representantes, directivos, trabajadores, contratistas, aliados, licenciantes y/o proveedores (en adelante, los “**Indemnizados**”) frente a cualquier reclamación, demanda, queja, investigación, sanción, multa, pérdida, daño, obligación, costo o gasto (incluyendo honorarios y costos legales razonables) que se derive, directa o indirectamente, de:

- a) El **incumplimiento** de estos Términos y/o de cualquier política aplicable (datos personales, privacidad, atención, cobro, seguridad, etc.).
- b) El uso indebido, fraudulento o no autorizado de la Plataforma, incluyendo **suplantación**, aportes de información falsa, manipulación de evidencias o documentación adulterada.
- c) La vulneración de derechos de terceros (por ejemplo: derechos de autor, datos personales, buen nombre, propiedad, etc.).
- d) El contenido, exactitud, calidad, legalidad y titularidad de la información y documentos aportados por el Usuario, así como la **veracidad** de declaraciones suministradas durante el flujo de servicio.
- e) Instrucciones, autorizaciones o solicitudes dadas por el Usuario a **CENTRAL** para actuar frente a terceros (por ejemplo: envíos, validaciones, comunicaciones, gestiones, radicaciones), cuando se hayan dado por canales válidos y verificables.
- f) Cualquier controversia o conflicto entre particulares (por ejemplo: arrendador/arrendatario/garantes/inmobiliarias/copropiedades) en la que **CENTRAL** no sea parte contractual, aun cuando **CENTRAL** haya facilitado herramientas, formatos o acompañamiento operativo.

##### 6.1 Alcance de la indemnidad y cooperación

El Usuario se obliga a:

- Proporcionar información y soportes necesarios para la defensa de **CENTRAL**.
- Cooperar razonablemente ante requerimientos, auditorías o investigaciones.
- Asumir los costos y pagos que resulten atribuibles al Usuario.

**CENTRAL** podrá, a su discreción, **asumir la defensa** de cualquier asunto que pueda dar lugar a indemnidad, sin que ello implique renuncia a sus derechos, y podrá exigir al Usuario el reembolso de costos asociados.

## 6.2. Limitación de responsabilidad

En la medida permitida por la ley, **CENTRAL** no será responsable por:

- Daños indirectos, especiales, punitivos, lucro cesante, pérdida de oportunidad o pérdida de datos.
- Demoras, rechazos o decisiones adoptadas por **terceros** (aseguradoras, aliados, entidades, centrales, pasarelas de pago, etc.).
- Fallas externas (internet, energía, operador, dispositivos, sistemas de terceros) o fuerza mayor.

## 7. PROPIEDAD INTELECTUAL

La Plataforma, sus componentes, funcionalidades, flujos, interfaces, código, bases de datos, marcas, nombres comerciales, logos, textos, imágenes, diseños, manuales, contenidos, metodologías y cualquier otro elemento protegido, pertenecen a **CENTRAL** o a terceros licenciantes, y se encuentran amparados por las normas colombianas e internacionales de propiedad intelectual.

### 7.1. Licencia de uso limitada

**CENTRAL** concede al Usuario una licencia limitada, revocable, no exclusiva, intransferible y no sublicenciable para acceder y usar la Plataforma solo con el propósito de interactuar con los Servicios, conforme a estos Términos.

### 7.2. Prohibiciones expresas

El Usuario no podrá, sin autorización previa y escrita de **CENTRAL**:

Copiar, reproducir, distribuir, publicar, transmitir o poner a disposición contenidos o partes de la Plataforma.

Modificar, descompilar, realizar ingeniería inversa, extraer código fuente, crear obras derivadas o intentar vulnerar controles de seguridad.

Realizar scraping, extracción masiva de información, automatizaciones no autorizadas o uso que degrade la disponibilidad del servicio.

Usar marcas, logos o signos distintivos de **CENTRAL** para fines comerciales o para inducir a error al público.

### 7.3. Contenidos del Usuario

Cuando el Usuario cargue información y/o documentos:

Declara contar con las autorizaciones necesarias y asume la responsabilidad por su contenido.

Autoriza a **CENTRAL** a almacenar, procesar y utilizar dichos contenidos exclusivamente para prestar el servicio, cumplir obligaciones legales, atender PQRS y mantener trazabilidad.

## 8. LEY APLICABLE, SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y JURISDICCIÓN

Estos Términos se rigen por las leyes de la República de Colombia.

### 8.1. Arreglo directo

Ante cualquier queja, disputa o controversia derivada del uso de la Plataforma o de los Servicios, las partes procurarán resolver mediante **arreglo directo**, para lo cual:

- El Usuario enviará su comunicación al canal oficial de PQRS de CENTRAL (correo: **datospersonales@centralarriendos.com.co**) indicando: (i) identificación, (ii) descripción del caso, (iii) pretensión y (iv) soportes.
- **CENTRAL** responderá dentro de **10 días hábiles** o el plazo legal aplicable.
- Si en un término máximo de **45 días calendario** no se logra solución, las partes podrán acudir a las vías jurisdiccionales o mecanismos alternativos.

### 8.2. Jurisdicción

Salvo disposición legal imperativa distinta, cualquier controversia será conocida por los jueces competentes de **Bogotá D.C.**

### 8.3. Prueba y registros

Las partes aceptan como medios de prueba, entre otros:

- Registros electrónicos, trazas, logs, confirmaciones de envío, comprobantes de transacción, y evidencias de aceptación de Términos.
- Conversaciones de soporte/WhatsApp, cuando el Usuario haya consentido su tratamiento conforme a la Política.

### 8.4. PQRS y autoridades

CENTRAL atenderá PQRS por: **datospersonales@centralarriendos.com.co**  
CENTRAL podrá suministrar información a autoridades competentes cuando medie requerimiento válido, conforme a la ley.

## 9. FUERZA MAYOR

**CENTRAL** no estará en incumplimiento ni será responsable por retrasos, fallas o interrupciones del servicio que resulten directa o indirectamente de causas fuera de su control razonable.

## 10. TERMINACIÓN

**CENTRAL** podrá, a su discreción y en la medida permitida por la ley, **suspender temporalmente o terminar** el acceso del Usuario a la Plataforma y/o la prestación de los Servicios (total o parcialmente), cuando existan razones suficientes para considerar que el Usuario ha incurrido en incumplimiento de estos Términos, o cuando sea necesario para proteger la seguridad, integridad y disponibilidad de los sistemas, así como los derechos de **CENTRAL** o de terceros.

### 10.1. Causales de suspensión o terminación

Sin perjuicio de otras causales previstas en estos Términos o en contratos particulares, **CENTRAL** podrá suspender o terminar el acceso cuando, entre otros, ocurra alguno de los siguientes eventos:

- a) **Incumplimiento** de estos Términos, de la Política de Tratamiento de Datos, de lineamientos de seguridad o de cualquier documento aplicable.
- b) **Uso indebido** de la Plataforma o de los Servicios, incluyendo explotación no autorizada, abuso de funcionalidades, automatizaciones no autorizadas (scraping), o conductas que afecten la experiencia de otros usuarios.
- c) **Suplantación**, fraude, falsedad documental, presentación de información inexacta, engañosa o inconsistente, o indicios razonables de actividades ilícitas.
- d) Intentos de **vulnerar la seguridad** de la Plataforma (accesos no autorizados, ingeniería inversa, pruebas de penetración sin autorización, manipulación de controles, etc.).
- e) **No pago** de valores debidos o realización de pagos indebidos, reversos fraudulentos o disputas de pago sin soporte (cuando el servicio sea pago).
- f) Riesgo de afectación al negocio o a terceros por **incumplimientos legales**, requerimientos de autoridad o prevención de riesgos operativos/financieros.
- g) Cuando **CENTRAL**, por motivos técnicos o de negocio, **descontinúe** una funcionalidad o canal (garantizando, cuando sea aplicable, mecanismos razonables de comunicación y transición).

## 10.2. Efectos de la terminación

En caso de terminación o suspensión:

a) **CENTRAL** podrá **bloquear** el acceso del Usuario a su cuenta, limitar funcionalidades, restringir módulos o impedir el uso de credenciales.

b) Se entenderá terminada la **licencia de uso** otorgada al Usuario sobre la Plataforma (cuando aplique).

c) **CENTRAL** podrá conservar la información y evidencias que resulten necesarias para:

- cumplimiento legal y contractual,
- atención de requerimientos de autoridades,
- defensa judicial o administrativa,
- auditoría y seguridad,
- trazabilidad de operaciones.

d) Si existen servicios en curso, **CENTRAL** podrá definir la finalización del trámite o su suspensión, dependiendo del riesgo, la causal y las obligaciones legales, sin que ello implique aceptación del incumplimiento del Usuario.

## 11. Notificaciones

Notificaciones. Las comunicaciones enviadas por **CENTRAL** a los datos de contacto suministrados por el Usuario (correo, WhatsApp u otros) se entenderán válidas y recibidas, salvo prueba en contrario. Es responsabilidad del Usuario mantener canales activos, revisar bandejas de entrada y reportar cambios de contacto.

## 12. VIGENCIA

Estos Términos entran en vigor desde **31 de diciembre de 2025**. **CENTRAL** se reserva el derecho de modificarlos, publicando la versión actualizada en **[www.centraldearrendamientos.com](http://www.centraldearrendamientos.com)**. El uso posterior a la actualización se entenderá como aceptación de los cambios.

## PARTE II — ORIGINACIÓN DEL TRÁMITE (RADICACIÓN Y DOCUMENTOS)

### 1. DEL SERVICIO (ALCANCE)

**CENTRAL** presta servicios de apoyo, gestión y los demás servicios relacionados con procesos de arrendamiento y obligaciones derivadas, que pueden incluir, según corresponda:

- Recepción y gestión de solicitudes relacionadas con arrendamientos (radicación, actualización, seguimiento y soporte).
- Gestión documental (carga, validación formal, organización y trazabilidad de documentos).
- Verificaciones y validaciones sobre información suministrada por el Usuario, conforme a autorizaciones, políticas internas y normativa aplicable.
- Gestión de cobranza y comunicaciones asociadas a obligaciones, cuando **CENTRAL** haya sido autorizada o contratada para ello (directa o indirectamente mediante un aliado).
- Orientación operativa del proceso (sin perjuicio de la asesoría jurídica formal cuando no haya sido contratada expresamente).



f) Herramientas tecnológicas para facilitar diligenciamiento, notificaciones, trazabilidad, y/o firma/aceptación electrónica cuando aplique.

## 2. Rol de CENTRAL y límites del servicio

Salvo que exista un contrato específico que disponga algo distinto:

- CENTRAL actúa como gestor y/o proveedor tecnológico y/o proveedor de servicios de apoyo.
- CENTRAL no garantiza un resultado específico (por ejemplo: aprobación de solicitudes, emisión de pólizas, decisiones de terceros, reconocimiento de siniestros, etc.).
- Cuando intervengan aliados/terceros (incluida una aseguradora), ciertas decisiones y/o tiempos dependen de dichos terceros.

## 3. Plazos y suspensión del trámite por inactividad

Inactividad del trámite. Si el Usuario no aporta información o documentos requeridos dentro del plazo informado por CENTRAL, o si el trámite permanece inactivo por un período razonable, CENTRAL podrá suspenderlo o cerrarlo, dejando evidencia de las comunicaciones realizadas. La reactivación podrá requerir actualización de documentos, nueva verificación y/o condiciones operativas vigentes al momento de retomar el proceso.

## 4. Actualización de datos

Actualización de información. El Usuario se obliga a mantener su información actualizada durante el proceso y a informar oportunamente cambios relevantes (por ejemplo: datos de contacto, representantes, documentos, dirección del inmueble o condiciones del negocio). CENTRAL podrá requerir actualización de soportes cuando exista cambio material o cuando los documentos pierdan vigencia.

# PARTE III — ANÁLISIS, VALIDACIONES Y DATOS

## 1. TRATAMIENTO DE DATOS

CENTRAL realiza el tratamiento de datos personales conforme a su **Política de Tratamiento de Datos Personales**, la cual hace parte integral de estos Términos y se encuentra disponible en: [www.centraldearrendamientos.com/politica-de-privacidad/](http://www.centraldearrendamientos.com/politica-de-privacidad/).

### 1.1. Finalidades

Los datos suministrados podrán ser tratados para los siguientes casos, sin excluir aquellos que no estén descritos en los siguientes ítems:

- a) Gestionar solicitudes, radicaciones, validaciones y prestación del servicio.
- b) Verificación de identidad, autenticación, seguridad de acceso y prevención de fraude.
- c) Comunicaciones relacionadas con el servicio (estado de solicitudes, notificaciones,



recordatorios, documentos, pendientes, etc.).

d) Cumplimiento de deberes legales, atención de autoridades y defensa de derechos.

e) Gestión administrativa, contable, auditoría, calidad y mejora del servicio.

f) Gestión de cobranza cuando aplique y exista soporte contractual/legítimo para ello.

g) En caso de que el Usuario lo autorice, enviar información comercial sobre productos/servicios (con opción de retiro).

## 1.2. Datos sensibles y de menores

- **CENTRAL** no solicita datos sensibles salvo estricta necesidad y con las salvaguardas legales.
- Si se llega a recolectar información de menores, se hará bajo los requisitos legales correspondientes y con autorización del representante.

## 1.3. Encargados y terceros

El Usuario autoriza que **CENTRAL** comparta datos con **encargados** y/o **terceros aliados** estrictamente necesarios para prestar el servicio (p. ej., proveedores tecnológicos, mensajería, autenticación, aseguradoras, pasarelas de pago), bajo obligaciones de confidencialidad y seguridad.

## 1.4. Seguridad, evidencia y trazabilidad

**CENTRAL** podrá registrar y conservar evidencias técnicas (logs, fecha/hora, IP, dispositivo, trazas) para:

- Seguridad, prevención de fraude, cumplimiento, auditoría y soporte.
- Trazabilidad de transacciones y aceptación de términos.

## 1.5. Comunicaciones y Ley 2300 de 2023 (Intimidad del consumidor)

Cuando **CENTRAL** realice contactos en desarrollo del servicio o de gestiones de cobranza, el Usuario podrá solicitar la modificación, restricción o supresión de canales de contacto, conforme a los lineamientos permitidos por la ley, sin perjuicio de las comunicaciones estrictamente necesarias para fines contractuales o legales.

## 1.6. Aceptación de la política

El Titular acepta esta política cuando suministra sus datos por los canales de **CENTRAL** y utiliza los servicios, de acuerdo con las finalidades aquí informadas y la autorización otorgada.

## 1.7. Modificaciones a la política

**CENTRAL** podrá actualizar esta política para ajustarse a cambios legales, técnicos u operativos. La versión vigente será la publicada en los canales oficiales.

## 2. Principios de protección de datos aplicados por CENTRAL

CENTRAL declara que aplica los principios de: **legalidad, finalidad, libertad, veracidad/calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad**, conforme a la Ley 1581 de 2012 y demás normas aplicables.

### 3. Entrega de información a proveedores y aliados

CENTRAL podrá entregar o permitir acceso a datos personales a proveedores y aliados necesarios para la operación (por ejemplo: hosting, mensajería, verificación de identidad, pasarelas, aseguradoras, soporte). En esos casos CENTRAL procurará:

- exigir **confidencialidad**
- establecer obligaciones responsables—encargados cuando aplique
- implementar medidas de seguridad y restricciones de uso
- limitar el acceso a lo necesario para la finalidad

### 4. Gobernabilidad y divulgación (interno)

La aprobación y actualización de la política estará a cargo del órgano competente definido por CENTRAL. La administración, aplicación y divulgación estará a cargo del responsable interno designado para protección de datos o quien haga sus veces.

### 5. Requisitos mínimos del documento y causales de rechazo

Requisitos de documentos. Los documentos cargados deben ser legibles, completos, vigentes y corresponder al trámite. CENTRAL podrá solicitar aclaraciones, nuevos soportes o rechazar documentos cuando: (i) sean ilegibles o incompletos; (ii) no correspondan al proceso; (iii) presenten inconsistencias; (iv) existan indicios de adulteración; o (v) no permitan realizar validaciones. En esos casos, el trámite podrá suspenderse hasta que se aporten soportes adecuados.

## PARTE IV — CONTRATOS Y FIRMA

### 1. DILIGENCIAMIENTO DE CONTRATOS ENTRE PARTICULARES (EXONERACIÓN)

Si **CENTRAL** ofrece formatos, herramientas, módulos de diligenciamiento o acompañamiento para contratos (p. ej., contrato de arrendamiento), el Usuario entiende que:

- El contenido final y el diligenciamiento del contrato es responsabilidad exclusiva de las partes intervinientes (arrendador/arrendatario/garantes).
- CENTRAL no es parte del contrato entre particulares y no se hace responsable por errores, omisiones, inexactitudes o información falsa suministrada por las partes.
- La revisión jurídica del documento solo se entenderá incluida si fue contratada expresamente por escrito.

### 2. Cláusulas adicionales (acuerdo entre las partes)

Cuando las partes intervinientes (por ejemplo, arrendador, arrendatario, codeudores/garantes) deseen incluir, modificar o eliminar cláusulas en el contrato, entienden y aceptan que dichas cláusulas solo podrán incorporarse con el acuerdo previo, expreso y

verificable de todas las partes que deban obligarse. CENTRAL no define ni impone cláusulas, ni valida que las mismas se ajusten a la intención de las partes o a su conveniencia. En consecuencia, la revisión, negociación y aceptación de cualquier cláusula adicional es responsabilidad exclusiva de las partes, antes de firmar o aceptar el contrato.

### **3. Actuación por apoderado o representante**

Si un Usuario actúa en calidad de apoderado, representante o autorizado de otra persona natural o jurídica, se obliga a: (i) suministrar sus propios datos y los del representado, según corresponda; (ii) aportar los soportes que acrediten dicha representación; y (iii) verificar y demostrar que los poderes, autorizaciones o documentos entregados lo facultan expresamente para adelantar este tipo de negocios, incluyendo —cuando aplique— la suscripción de contratos, aceptación de términos y firma (electrónica o física). CENTRAL podrá solicitar información adicional, rechazar documentos insuficientes o suspender el trámite cuando existan dudas razonables sobre la representación o el alcance de las facultades.

### **4. Responsabilidad del contrato y de las obligaciones**

Las partes reconocen que el contrato y todas las obligaciones que de él se deriven (incluyendo, sin limitarse a: canon, administración, depósitos, plazos, prórrogas, entregas, reparaciones, penalidades, garantías, comunicaciones, acuerdos y anexos) recaen exclusivamente en las partes que lo celebran. Por lo tanto, CENTRAL no es parte del contrato entre particulares y actúa únicamente como intermediario tecnológico y/o prestador de la Plataforma/Software para facilitar el diligenciamiento, gestión y trazabilidad del proceso, sin asumir obligaciones propias de arrendador, arrendatario, garante o cualquier otra parte contractual. En consecuencia, CENTRAL no responde por controversias, incumplimientos o efectos derivados del contenido del contrato o de su ejecución.

### **5. Carga de documentos e información (veracidad y pertinencia)**

Los Usuarios se obligan a cargar oportunamente los documentos e información requeridos para el trámite y la formalización del negocio, asegurando que sean veraces, vigentes, legibles, completos y pertinentes (relacionados con el proceso). En particular, se comprometen a no aportar información falsa, inexacta, adulterada, suplantada o documentos que no correspondan al negocio. El Usuario entiende que cualquier inconsistencia o falsedad podrá ocasionar rechazos, suspensión del proceso, solicitudes de aclaración y/o la aplicación de las medidas previstas en estos Términos (por ejemplo, restricciones de acceso), sin perjuicio de las responsabilidades legales que correspondan.

### **6. Custodia y descarga del contrato**

Conservación del contrato. Las partes son responsables de revisar y conservar una copia del contrato final y de sus anexos, así como de los soportes de firma, aceptación y comunicaciones. CENTRAL podrá conservar evidencias de trazabilidad por motivos legales, de seguridad y auditoría, pero no garantiza la custodia indefinida de copias para uso del Usuario, salvo obligación legal o compromiso escrito.

## **7. ACUERDO FIRMA ELECTRÓNICA**

Las partes acuerdan que los mecanismos o técnicas de identificación personal o autenticación electrónica, que las partes han acordado usar para la firma electrónica de este contrato, cumplen los requisitos de firma electrónica del decreto 2364 de 2012, Ley 527 de 1999 y demás normas que las adicionen o modifiquen.

El ARRENDATARIO y sus CODEUDOR(ES) SOLIDARIO(S) aceptan expresamente el uso de la firma electrónica y el tratamiento de datos que contrate el arrendador y **CENTRAL DE ARRENDAMIENTOS INVESTIGACIONES Y COBRANZAS S.A.S.**, para que, a través de cualquier medio y sin limitación alguna, se autenticuen las firmas mediante mecanismos tecnológicos o biométricos (**facial o huella**), con pleno valor legal y alcance probatorio, conforme a lo dispuesto en la normativa vigente.

### **7.1 Firma física**

Firma física. Si las partes optan por firma física, deberán coordinar su suscripción y custodia directamente entre ellas. CENTRAL podrá facilitar la generación del documento, pero no será responsable por la obtención, autenticidad, entrega, custodia o pérdida de documentos firmados físicamente, salvo que exista un servicio específico contratado para ello.

## **PARTE V — SUSCRIPCIÓN DE LA PÓLIZA Y PAGOS DE PÓLIZAS Y OTROS SERVICIOS**

### **1. Costo de servicio**

El costo del servicio (si aplica) será informado previamente a cada ejecución, orden, transacción o prestación, según el canal o contrato aplicable.

### **2. Suscripción de la póliza**

Cuando el trámite implique la suscripción, emisión o aceptación de una póliza, el Usuario entiende que dicho proceso puede estar sujeto a validaciones y decisiones de terceros (por ejemplo, aseguradoras y/o aliados). En consecuencia, CENTRAL no garantiza la aprobación o emisión de la póliza, ni responde por tiempos, rechazos o condiciones definidas por dichos terceros, sin perjuicio del deber de CENTRAL de gestionar la información y el trámite conforme a estos Términos y a lo autorizado por el Usuario.

### **3. Pagos y transacciones**

Cuando el Usuario realice pagos a través de la Plataforma, estos podrán ser procesados mediante proveedores o pasarelas de pago. El Usuario deberá verificar la información de la transacción antes de confirmar el pago y conservar los soportes (comprobantes, recibos y confirmaciones). CENTRAL podrá rechazar o suspender transacciones cuando existan alertas de seguridad, inconsistencias o riesgos de fraude, sin que ello implique obligación de completar la operación.

**4. Reversos/contracargos y disputas de pago**

Reversos y disputas. Cuando exista una disputa, reverso o contracargo de pago ante la entidad financiera o pasarela, CENTRAL podrá suspender el trámite asociado hasta que la situación sea aclarada. El Usuario se obliga a aportar soportes y atender los requerimientos de verificación necesarios. Lo anterior se entiende sin perjuicio de las reglas del proveedor de pago y de la normativa aplicable.