

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA PLATAFORMA ViLIB+

Los términos y condiciones descritos a continuación regulan el uso de la plataforma digital “ViLIB+” (en adelante, la “Plataforma”), la cual es provista por la entidad licenciada que opera dicha tecnología, ViLIB+. Estos términos aplican a todos los usuarios, incluyendo afiliados, beneficiarios, funcionarios de ViLIB+, operadores de libranza, aliados y proveedores de bienes y servicios que interactúen con la Plataforma.

Al acceder a la Plataforma o hacer clic en el botón “Aceptar”, usted manifiesta su conformidad con estos términos y condiciones. Es importante que lea este acuerdo en su totalidad, ya que al hacer uso de la Plataforma, usted acepta estar sujeto a las disposiciones aquí establecidas.

AVISO IMPORTANTE: Al ingresar a nuestro sitio web, usted reconoce que ha leído, comprendido y aceptado nuestra **Política de Tratamiento y Uso de Datos Personales**. Esta política está disponible en nuestro sitio web <https://vilib.co/>.

1. Condiciones de Uso

La Plataforma ViLIB+ es un producto digital gestionado y licenciado por DATA 15-22 S.A.S., el cual permite a los afiliados, beneficiarios, funcionarios de entidades pagadoras vinculadas a ViLIB+ realizar diversas transacciones electrónicas.

El acceso a la Plataforma está reservado exclusivamente para los afiliados, beneficiarios y funcionarios de las entidades pagadoras que hayan establecido convenios con ViLIB+, así como para los operadores de libranza y proveedores de bienes o servicios debidamente autorizados. Al aceptar este acuerdo, usted reconoce que entiende y acepta operar conforme a los términos y condiciones aquí detallados.

1.1. Restricciones de Uso

Es importante señalar que el acceso a ciertas funcionalidades de la Plataforma puede estar restringido según el rol del usuario, ya sea funcionario, operador de libranza o proveedor de servicios. Además, ViLIB+ podrá implementar restricciones adicionales según las necesidades de seguridad, confidencialidad y operatividad de la plataforma.

1.2. Requisitos Técnicos y Condiciones de Acceso

Para utilizar la Plataforma, usted deberá contar con dispositivos compatibles, como computadoras o dispositivos móviles, acceso a Internet y los requisitos mínimos de software y comunicación especificados. Es posible que, en ocasiones, se realicen actualizaciones a la Plataforma o se lleve a cabo mantenimiento, lo que puede ocasionar interrupciones temporales en el servicio.

1.3. Actualizaciones y Mantenimiento

ViLIB+ se reserva el derecho de realizar actualizaciones periódicas a la Plataforma, las cuales estarán vigentes a partir del momento en que se implementen. Estas actualizaciones pueden implicar

modificaciones en el diseño, funcionalidad o condiciones de uso de la Plataforma, y es responsabilidad del usuario revisar estos cambios regularmente.

1.4. Disponibilidad del Servicio

Es posible que, debido a actualizaciones, mantenimiento o fallos técnicos imprevistos, la Plataforma no esté disponible en ciertos momentos del día. ViLIB+ no garantiza la disponibilidad continua del servicio, por lo que los usuarios reconocen que pueden verse afectados temporalmente por estas circunstancias.

1.5. Firma Electrónica

Este acuerdo será formalizado mediante el uso de firma electrónica, que podrá realizarse a través de un código OTP (contraseña de un solo uso). Este proceso cumple con los requisitos establecidos en la Ley 527 de 1999, el Decreto Reglamentario 2364 de 2012 y las normativas correspondientes, garantizando la autenticidad e integridad de las transacciones realizadas a través de la Plataforma.

1.6. Modificaciones a los Términos y Condiciones

ViLIB+ se reserva el derecho de modificar estos términos y condiciones en cualquier momento, con efectos inmediatos una vez que las modificaciones sean publicadas en la Plataforma. Se recomienda que los usuarios revisen periódicamente estos términos para estar al tanto de cualquier cambio relevante.

1.7. Limitación de Responsabilidad

ViLIB+ no se hace responsable por los daños o pérdidas que puedan surgir del uso de la Plataforma, ya sea por un mal funcionamiento técnico, interrupciones del servicio o cualquier otro motivo fuera del control directo de la Plataforma. Los usuarios asumen plena responsabilidad por las transacciones realizadas en la Plataforma y se comprometen a indemnizar a DATA 15-22 S.A.S. en caso de cualquier reclamo derivado del uso inapropiado de la misma.

1.8. Aceptación del Acuerdo

Al hacer clic en “Aceptar” o al acceder y utilizar la Plataforma ViLIB+, usted acepta todos los términos y condiciones establecidos en este acuerdo, y se compromete a cumplir con todas las normativas y regulaciones que rijan el uso de la Plataforma.

2. Relación entre las partes

Este documento establece los **Términos y Condiciones** que regulan el acceso y uso de la plataforma digital **ViLIB+** (en adelante, la "Plataforma"). Al utilizar la Plataforma, usted podrá acceder a diversos servicios, entre ellos productos de crédito por libranza, libranzas, anticipos de nómina, autorización de descuentos de nómina destinados a inversiones, adquisición de bienes y otros servicios relacionados (en adelante, los "Servicios"). Estos Servicios están completamente desmaterializados y disponibles exclusivamente para los **Afiliados**, **Beneficiarios** y **Funcionarios** de ViLIB+, así como para **Operadores de Libranza** y otros

proveedores aliados que interactúan con la Plataforma y tienen relación directa con los Afiliados, Beneficiarios y Funcionarios de ViLIB+ (todos ellos, los “Usuarios”).

De manera general, ViLIB+ podrá utilizar la información de sus Afiliados y Beneficiarios que estén realizando solicitudes de liquidez, adquisiciones o compras, para facilitar la tramitación, confirmación y ejecución de las transacciones relacionadas con los créditos por libranza, anticipos de nómina o descuentos de nómina destinados a la compra de bienes o servicios. Esta información podrá ser facilitada a los proveedores de bienes y servicios, siempre con el objetivo de asegurar que las transacciones se realicen de manera eficiente y correcta.

La Plataforma es operada y mantenida por DATA 15-22 S.A.S., cuya sede principal se encuentra en **Barranquilla, Colombia**, en la dirección CR 50 CL 72-14 OF 401, y cuya dirección de correo electrónico para contacto es sopORTE@vilIB.co.

Condiciones de acceso y uso:

Si usted no está de acuerdo con estos Términos y Condiciones, no podrá acceder ni utilizar los Servicios ofrecidos por la Plataforma. Estos Términos y Condiciones son aplicables exclusivamente al acceso, uso, navegación y cualquier tipo de transacción realizada en la Plataforma por parte de los Usuarios.

ViLIB+ se reserva el derecho de modificar, actualizar o suspender los Términos y Condiciones en cualquier momento, o de modificar o suspender los Servicios ofrecidos a través de la Plataforma, sin necesidad de previo aviso. También se reserva el derecho de denegar el acceso a la Plataforma o a cualquier parte de los Servicios a los Usuarios, ya sea de manera temporal o permanente.

2.1. Los Servicios

A través de la plataforma **ViLIB+**, se brindan Servicios destinados a facilitar, agilizar y proveer liquidez para satisfacer la constante demanda de crédito de los **Afiliados, Beneficiarios y Funcionarios** de las entidades que mantienen una relación con ViLIB+. Los Servicios incluyen la gestión de solicitudes de crédito por libranza, anticipos de nómina, autorización de descuentos de nómina dirigidos a inversiones, adquisición de bienes y otros servicios, los cuales son proporcionados de manera completamente desmaterializada.

Estos Servicios permiten que los usuarios tramiten directamente con los **Operadores de Libranza** de su preferencia, conforme a la legislación aplicable (como la Ley 1527/2012, o cualquier otra norma que la modifique o reemplace), y autoricen descuentos de hasta el 50% de su mesada, los cuales serán descontados de su nómina. Además, las operaciones de crédito pueden ser gestionadas con la colaboración de terceros proveedores de bienes y servicios (denominados “**Terceros Proveedores Aliados**”), como bancos, cooperativas, sociedades, entre otros.

Como **Usuario** de la plataforma **ViLIB+**, usted acepta que:

- El uso de la plataforma puede implicar costos asociados a las transacciones y gestiones de liquidez, los cuales serán comunicados con antelación.

- Se compromete a cumplir rigurosamente con los términos y condiciones de los Servicios ofrecidos a través de la plataforma.
- **ViLIB+** se reserva el derecho de realizar seguimiento, auditoría y evaluación de las transacciones realizadas para garantizar el cumplimiento adecuado de los compromisos en la oferta de servicios de crédito y liquidez.

2.2. Licencia de uso

En conformidad con los Términos y Condiciones establecidos, **ViLIB+** o sus licenciantes le otorgan una licencia de uso limitada, no exclusiva, no sublicenciable, revocable y no transferible para:

- Acceder a la plataforma **ViLIB+** desde su dispositivo personal (ya sea móvil o PC) para utilizar los Servicios proporcionados.
- Acceder y utilizar el contenido, la información y otros materiales relacionados con los Servicios disponibles en la plataforma, exclusivamente para fines personales, no comerciales.
- Permitir que los Terceros Proveedores Aliados naveguen por la plataforma para atender y procesar las solicitudes de crédito o servicios solicitados por los **Afiliados y Beneficiarios**.

ViLIB+ se reserva todos los derechos que no hayan sido expresamente otorgados a través de este acuerdo.

2.3. Acceso a Internet

El **Usuario** es responsable de obtener acceso a Internet y los dispositivos necesarios para utilizar los Servicios de la plataforma **ViLIB+**. **ViLIB+** no garantiza el acceso continuo o ininterrumpido a los Servicios, ya que el sistema podría no estar disponible en ciertos momentos debido a problemas técnicos o fallas en la red de Internet. No obstante, **ViLIB+** se compromete a realizar sus mejores esfuerzos para restaurar el acceso lo más rápido posible, sin que esto conlleve responsabilidad alguna por parte de la plataforma.

2.4. Uso de Datos Personales

Para la correcta operación de la plataforma **ViLIB+**, se requieren procesos digitales. Como parte de este proceso, es necesario el tratamiento de datos personales, para lo cual usted deberá autorizar expresamente la recopilación y el tratamiento de sus datos.

La recopilación y el uso de sus datos personales, en relación con los Servicios, se realizarán de acuerdo con la **Política de Tratamiento y Uso de Datos Personales de ViLIB+**, disponible en <https://vilib.co/>. Los datos personales recopilados serán tratados de conformidad con la ley aplicable y serán utilizados únicamente para los fines establecidos en este acuerdo.

2.5. Firma Electrónica

Los documentos relacionados con las transacciones en la plataforma **ViLIB+** serán firmados electrónicamente, de acuerdo con la normativa vigente, especialmente lo dispuesto en el Decreto 2364 de 2012 y la Ley 527 de 1999. La firma electrónica será validada mediante mecanismos de autenticación,

como muestras biométricas, códigos OTP o preguntas de seguridad. Esto garantiza que la identidad del firmante corresponda con la persona que ha autorizado el documento.

2.6. Limitación de Responsabilidad de ViLIB+

El **Usuario** acepta que los Servicios proporcionados a través de la plataforma **ViLIB+** son prestados por **Operadores de Libranza** y otros **Terceros Proveedores Aliados**, de manera autónoma e independiente. Los Servicios se ofrecen tal como están disponibles, y **ViLIB+** no garantiza la fiabilidad, calidad, idoneidad o disponibilidad de los Servicios de crédito solicitados.

- **ViLIB+** no se hace responsable de los servicios prestados por terceros proveedores, los cuales operan de manera independiente y bajo sus propios términos y condiciones.
- **ViLIB+** no garantiza la seguridad, idoneidad o calidad de los operadores de libranza o de otros proveedores de bienes y servicios.
- **ViLIB+** no asume responsabilidad por la falta de acceso o por interrupciones del servicio debido a problemas técnicos o fallas en la red de Internet.

El uso de la plataforma y los Servicios es bajo su propio riesgo. **ViLIB+** no garantiza que el sistema esté libre de errores o virus, y no asume responsabilidad por daños derivados del uso de la plataforma o la descarga de archivos.

3. Fraude

Queda estrictamente prohibido realizar cualquier acto, uso de dispositivo, software o cualquier otro medio que implique la suplantación de identidad o fraude personal, un acto ilegal sancionado según el artículo 296 del **Código Penal Colombiano**, y que pueda interferir en las operaciones o actividades de **ViLIB+**, así como en las bases de datos, cuentas, o descripciones relacionadas con la plataforma. Esto incluye cualquier acción que afecte directa o indirectamente los intereses de **ViLIB+**, sus aliados, o cualquier otro cliente o usuario de la plataforma.

Cualquier intento, acción o actividad contraria a las leyes sobre fraude, suplantación de identidad, derechos de propiedad intelectual o cualquier prohibición legal establecida, será responsabilidad del infractor. **ViLIB+** tomará las medidas legales correspondientes, incluyendo las sanciones previstas en estos Términos y Condiciones, además de exigir la indemnización por los daños y perjuicios causados.

4. Sanciones

En caso de infracción de las normas y condiciones aquí establecidas, **ViLIB+** podrá, sin perjuicio de otras medidas legales, suspender temporalmente o inhabilitar de forma definitiva la cuenta de un usuario o la publicación correspondiente. Además, podrá iniciar acciones ante la autoridad competente y/o suspender la prestación de los servicios en los siguientes casos:

- Violación de cualquier ley, decreto, reglamento, o de los Términos y Condiciones, y políticas adicionales de **ViLIB+**.

- Incumplimiento de los compromisos adquiridos por el usuario en estos Términos y Condiciones.
- Comportamientos fraudulentos o dolosos, según lo determine exclusivamente **ViLIB+**.
- No poder verificar la identidad del usuario o cuando cualquier información proporcionada sea incorrecta.

5. Derecho de Retracto

ViLIB+ actúa como un intermediario tecnológico que facilita la realización de transacciones digitales entre los **Afiliados, Beneficiarios y Funcionarios** de las entidades participantes, y los proveedores de bienes y servicios. En este contexto, el derecho de retracto, que los consumidores tienen según el **Artículo 47 de la Ley 1480/2011**, deberá ser ejercido directamente con las entidades proveedoras de los bienes o servicios correspondientes, en lugar de hacerlo a través de **ViLIB+**.

6. Registro

Para utilizar los servicios de la plataforma **ViLIB+**, es necesario registrarse, lo cual implica proporcionar la información requerida y crear una **Clave de acceso**, siguiendo las normas de uso que se detallan a continuación.

Usted es el único responsable de mantener la confidencialidad y seguridad de su **Clave de acceso**, y de todas las actividades que ocurran en o a través de su cuenta. En caso de que ocurra cualquier problema de seguridad relacionado con su **Clave**, debe notificar de inmediato a **ViLIB+**. Está prohibido compartir su **Clave** o cualquier otra información personal con terceros. **ViLIB+** no se hará responsable de las pérdidas derivadas del uso no autorizado de su **Clave** y le insta a comunicar inmediatamente cualquier incidente utilizando los canales establecidos en el sitio web de **ViLIB+**.

Al acceder a los servicios de **ViLIB+**, usted acepta los siguientes compromisos:

- Proporcionar información completa y precisa al registrarse y al utilizar la plataforma.
- Mantener actualizados y exactos sus datos de registro.
- Utilizar los servicios de la plataforma únicamente de manera personal para realizar consultas, solicitar paz y salvos, certificaciones, trámites de crédito por libranza o solicitudes de adelanto de nómina, conforme a estos Términos y Condiciones.
- Abstenerse de realizar cualquier acción que implique el incumplimiento de estos Términos y Condiciones, como evadirlos, realizar ingeniería inversa, descompilación, desmontaje o alterar indebidamente el servicio de la plataforma.

7. Clave de Usuario

Para poder utilizar completamente los servicios de la plataforma **ViLIB+**, es necesario lo siguiente:

- Acceder a la plataforma y mantener activa su **Clave de acceso personal**.
- Para obtener una **Clave**, debe ser **Afiliado, Beneficiario o Funcionario** de la entidad, operador de libranza o un tercero proveedor de bienes y servicios relacionados con los mencionados.

- Solo podrá tener una **Clave de acceso**.
- Para registrar su **Clave**, deberá proporcionar información personal a la entidad y/o **ViLIB+**, como su nombre, apellidos, razón social, identificación, correo electrónico, dirección, número de teléfono móvil, ubicación, entre otros.
- Mantener la información proporcionada al momento del registro de la **Clave** de forma exacta, completa y actualizada. Usted es plenamente responsable de todas las actividades que se realicen con su **Clave**.
- El nombre de usuario y la **Clave** de acceso deben ser guardados en todo momento de manera segura y confidencial, sin compartírselos con terceros.

8. Proceder del Usuario

El uso del servicio está restringido a personas mayores de 18 años. Usted se compromete a utilizar los servicios de manera legítima y personal, prohibiéndose su comercialización. Durante el uso de los servicios, usted no deberá causar molestias, interrupciones, daños a la propiedad, ni a los operadores de libranza, a los proveedores aliados, a **ViLIB+**, ni a sus licenciantes.

Cuando utilice la funcionalidad relacionada con su nómina en la plataforma, otros usuarios que también accedan al servicio podrán ver que está operando y podrán consultar sus solicitudes o perfil completo si tiene una relación contractual con dichos usuarios. Su perfil permanecerá inactivo para el público en general. Solo los usuarios con los que haya establecido una relación contractual podrán acceder a su perfil completo. Si envía o recibe una invitación para operar, su nombre completo, asociado a su identificación (Perfil), será compartido con los usuarios a quienes usted envíe la invitación o con quienes haya aceptado operar.

9. Mensajes de Texto

Según lo establecido en la autorización para el tratamiento de datos personales, al crear una clave y acceder a la plataforma, usted acepta recibir mensajes de texto informativos (SMS) al número de teléfono móvil registrado en la entidad, así como mensajes electrónicos a los correos electrónicos registrados. Estos mensajes forman parte de la operación normal de los servicios prestados.

Si en cualquier momento desea dejar de recibir mensajes informativos por SMS o por correo electrónico, puede solicitarlo enviando un correo electrónico a soporte@vilib.co, indicando que no desea seguir recibiendo dichos mensajes, junto con el número de teléfono del dispositivo móvil que los recibe.

10. Subordinación al Servicio

El servicio puede incluir funciones interactivas que permiten a los usuarios enviar materiales, como enlaces a contenidos de terceros, en áreas accesibles y visibles para el público dentro de la plataforma.

Usted acepta ser responsable de todo el uso de estas funciones y de los materiales que proporcione. El material que comparta no debe infringir derechos de terceros, violar leyes, o fomentar actos ilegales. Además, el material enviado no debe ser obsceno, ofensivo o de mal gusto. **ViLIB+** se reserva el derecho

de no publicar ciertos materiales y de eliminar o editar cualquier contenido en cualquier momento y a su propia discreción, sin necesidad de notificación y sin asumir responsabilidad alguna.

ViLIB+ tiene el derecho, pero no la obligación, de monitorear el material enviado por los usuarios o disponible en otros medios del servicio. Además, puede investigar cualquier posible incumplimiento de este acuerdo y tomar las medidas que considere necesarias, incluyendo, sin limitación, la terminación de este acuerdo.

A través de auditorías, **ViLIB+** realizará seguimiento y control de las transacciones realizadas por los operadores de libranza y otros proveedores de bienes y servicios con sus **Afiliados, Beneficiarios, y Funcionarios**, con el fin de evaluar el cumplimiento oportuno de términos, plazos y condiciones. En caso de incumplimientos, ya sean aislados o repetidos, **ViLIB+** podrá tomar las acciones pertinentes en beneficio de los **Afiliados**.

11. Material de Terceros

El material y las condiciones de los servicios ofrecidos, así como los contenidos de las campañas de promoción de los proveedores de bienes y servicios que operan a través de la plataforma, serán de responsabilidad exclusiva de dichos proveedores. Esto aplica tanto ante **ViLIB+** como ante los **Afiliados, Beneficiarios, y Colaboradores** de la entidad. En caso de que se presenten irregularidades, como publicidad engañosa u otros daños, los proveedores deberán asumir la responsabilidad.

Algunos contenidos y servicios disponibles a través de los servicios pueden incluir materiales de operadores de libranza y otros terceros. **ViLIB+** puede ofrecer enlaces a sitios web de estos terceros como un beneficio para los **Afiliados**.

Aunque **ViLIB+** realiza un proceso de selección de la información, no asume responsabilidad por el contenido o la precisión del material proporcionado por los operadores de libranza y otros terceros. **ViLIB+** no garantiza ni será responsable por ningún material, producto o servicio proveniente de estos terceros. Usted reconoce que el uso de dicho material es bajo su propio riesgo, y entiende que **ViLIB+** no será responsable por materiales ofensivos, indecentes o censurables. Las clasificaciones y descripciones se brindan para su comodidad, pero **ViLIB+** no garantiza su exactitud.

12. Indemnidad

Usted acuerda mantener indemne a **ViLIB+**, sus directores, empleados y licenciantes, ante cualquier reclamación, demanda, pérdida, responsabilidad o gasto (incluidos los honorarios legales) que surjan de:

1. El uso de los servicios.
2. Servicios obtenidos a través de su uso de los servicios.
3. Su incumplimiento o violación de estas condiciones.
4. El uso por parte de **ViLIB+** de su contenido de usuario.
5. La infracción de los derechos de cualquier tercero, incluidos los operadores de libranza.

13. Cargos

- Los operadores de libranza y otros proveedores de bienes y servicios entienden y aceptan que el uso de los servicios genera cargos. **ViLIB+** no se hace responsable de estos cargos ni actúa como agente de cobro.
- Los cargos se realizan directamente entre el operador de libranza y el solicitante del crédito, o entre el licenciante de la plataforma y el operador de libranza.
- El **Afiliado, Beneficiario, o Funcionario** solicitante tiene el derecho de escoger los cargos más favorables para el servicio de crédito al seleccionar el operador, quien exhibirá los cargos en la plataforma.
- Los operadores de libranza asumen los cargos por el uso de la plataforma, facturados mensualmente por **ViLIB+**, y deben pagarlos dentro de los 10 días siguientes a la presentación de la factura.
- Los cargos por los servicios de crédito son responsabilidad de cada operador de libranza, mientras que los cargos por navegación en la plataforma son responsabilidad del agente licenciante.
- **ViLIB+** no será responsable de los cargos. Se limita a mostrarlos en su plataforma y podrá modificarlos solo bajo solicitud escrita de los operadores.
- **ViLIB+** y/o sus licenciantes se reservan el derecho de modificar, eliminar o revisar los cargos aplicables por el uso de la plataforma en cualquier momento. Los cargos son consistentes en todas las zonas geográficas del país y no aumentarán durante periodos de alta demanda. Estos cargos están destinados a compensar completamente al proveedor de tecnología de los servicios. No se contemplan gratificaciones ni propinas en los pagos por servicios tecnológicos y de crédito.
- **ViLIB+** no utiliza intermediarios para diligenciar, estudiar ni agilizar solicitudes. Si se detecta alguna irregularidad, se debe comunicar de inmediato. El no pago puntual de los cargos puede afectar su historial crediticio, generar intereses moratorios, gastos de cobranza y reportes en las centrales de riesgo. **ViLIB+** no cobra importes adicionales a los ya mencionados.

14. Modificación

ViLIB+ se reserva el derecho de modificar, actualizar, suspender o discontinuar el servicio (total o parcialmente) en cualquier momento, con o sin notificación. **ViLIB+** no será responsable ante usted ni ante terceros si decide ejercer estos derechos. En caso de actualizaciones, modificaciones o nuevas condiciones complementarias relacionadas con los servicios, se le informará oportunamente y serán efectivas después de su publicación en el sitio web. El acceso a la plataforma, su tránsito o uso de los servicios después de la publicación de estas modificaciones constituye su aceptación de los nuevos términos y condiciones o de sus cambios.

15. Notificaciones

ViLIB+ podrá notificarle mediante diversos métodos, incluyendo:

- Envío de una comunicación a su correo electrónico (ya sea el registrado o institucional).
- Mensaje de texto enviado al número móvil registrado en **ViLIB+**.
- Comunicación a través de la plataforma **ViLIB+**.

- Comunicación escrita enviada a su dirección postal.

Para notificar a **ViLIB+**, usted podrá hacerlo de forma escrita a la dirección ubicada en la ciudad de Barranquilla, CR 50 CL 72-14 OF 401, o mediante el correo electrónico institucional, o bien a través de los medios disponibles en la página web de **ViLIB+**.

16. Quejas, Disputas y Solución de Conflictos

Cualquier disputa, conflicto, reclamación o controversia, de cualquier tipo, que surja de las presentes condiciones o que esté relacionada en gran medida con ellas, incluyendo cuestiones de validez, interpretación o exigibilidad (denominada en adelante “Disputa”), deberá someterse a un procedimiento de mediación directa.

En este sentido, **ViLIB+** podrá utilizar la información necesaria para resolver quejas, disputas o cualquier conflicto técnico que se presente entre los **Afiliados, Beneficiarios o Funcionarios** y un proveedor de bienes y servicios o cualquier otro tercero que interactúe en la plataforma. Las quejas, solicitudes y reclamos (PQRS) podrán ser recibidos a través del correo electrónico sopORTE@vilib.co o mediante los canales establecidos en el sitio web.

Si la disputa no se resuelve en un plazo de **Cinco (5) días hábiles**, contados desde la formalización de la solicitud de mediación, la disputa será referida y solucionada de forma exclusiva mediante arbitraje. Se recomienda que la disputa se resuelva mediante los mecanismos dispuestos por la **Superintendencia de Industria y Comercio**, que es la autoridad más cercana al desarrollo de nuestra plataforma.

18. Terminación

En caso de que usted no cumpla con alguna de las disposiciones establecidas en este acuerdo, o si **ViLIB+** tiene razones suficientes para considerar que no ha cumplido con lo acordado, **ViLIB+** podrá, a su exclusivo criterio y sin necesidad de previo aviso, tomar cualquiera de las siguientes acciones:

1. Dar por terminado este Acuerdo y/o su **Clave** de acceso.
2. Terminar la licencia del Servicio.
3. Impedir el acceso al Servicio o a cualquier parte del mismo.

Estas acciones son aceptadas expresamente por usted, y usted libera de cualquier responsabilidad a **ViLIB+** y a sus licenciantes por la terminación del acuerdo o la restricción de acceso.

El Usuario se compromete a revisar periódicamente las secciones del acuerdo para estar informado sobre cualquier modificación. Cada nuevo acceso del Usuario a la página web será considerado por **ViLIB+** como una aceptación tácita de las nuevas condiciones actualizadas.

Si el Usuario no está de acuerdo con estos Términos y Condiciones o con cualquier disposición relacionada con la Política de Tratamiento y Uso de Datos Personales, se recomienda que se abstenga de acceder o navegar por la plataforma **ViLIB+**.