

Manual de producto  
**CobraYa - Cartas de cobro digitales**  
DataCrédito Empresas

## Contenido

1. Introducción .....	2
2. Descripción del producto .....	2
3. Condiciones del producto .....	3
4. Condiciones de envío .....	6
5. Operatividad del producto .....	6



## Manual de producto **CobraYa** DataCrédito Empresas

### 1. Introducción

En este manual se presenta el detalle del alcance, condiciones operativas y legales del producto **CobraYa**.

### 2. Descripción del producto

Este producto incluye la generación y envío de cartas de cobro a los clientes del Suscriptor que presenten comportamiento negativo en el pago de alguna obligación dineraria (no se incluye notificación previa al reporte negativo, según el Artículo 12 de la Ley 1266 de 2008). Estas cartas de cobro se pueden enviar a personas naturales o jurídicas y se envían exclusivamente de manera electrónica por medio del portal DataCrédito Empresas al correo electrónico del deudor que sea ingresado directamente por el Suscriptor. Las cartas de cobro incluirán el logo de DataCrédito Empresas.

El contenido de la carta de cobro es estándar e inmodificable (solo se pueden personalizar los datos del deudor) y está redactada de manera que cumpla con las siguientes características:

- Comunicación con tono moderado.
- Se le indica al deudor que tiene una obligación pendiente con el Suscriptor.
- Se relaciona el monto adeudado.

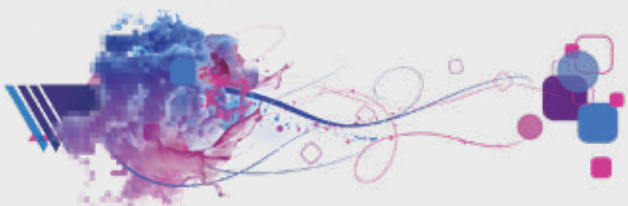


El Suscriptor deberá proporcionar la siguiente información como insumo para el envío de las cartas de cobro:

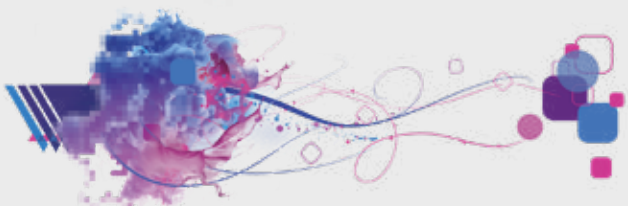
- Tipo de Identificación.
- Número de identificación.
- Nombre y apellido del deudor.
- Correo electrónico del deudor.
- Número de la obligación.
- Saldo de la deuda.
- Fecha de vencimiento.
- Número celular o teléfono fijo del deudor.

### 3. Condiciones del producto

- El servicio de envío de cartas de cobro por medio del Producto CobraYa no tiene como propósito atender el requisito de comunicación previa establecido en el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, con el objeto de instar a que el Titular pague su deuda antes de ser reportado con información negativa ante un Operador de Información Crediticia.
- El servicio de envío de cartas de cobro por medio del Producto CobraYa solo tiene como propósito que el Suscriptor informe y recuerde al deudor la mora en el pago de una deuda.
- En ejecución del Producto CobraYa y de conformidad con la ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, DataCrédito Empresas (Experian Colombia S.A.) actúa en calidad de Encargado del tratamiento de la información que el Suscriptor incluya en el Producto CobraYa como insumo para el envío de las cartas de cobro y el Suscriptor, a su vez, como Responsable del tratamiento de la información de datos personales. El Suscriptor reconoce y acepta que será el exclusivo responsable de contar previamente y de manera expresa con las autorizaciones que legal o contractualmente le competan y por el cumplimiento de todas las obligaciones legales previstas para el Responsable de información, y del cumplimiento de los deberes legales que regulen los propósitos de las comunicaciones a expedirse.



- DataCrédito Empresas (Experian Colombia S.A.), como Encargado del Tratamiento, solo procesará la información personal determinada por el Suscriptor por cuenta exclusiva de éste. Para el efecto, DataCrédito Empresas pondrá a disposición del Suscriptor la plataforma en la cual éste se encargue de diligenciar y de enviar la Carta de Cobro de su deudor en mora.
- DataCrédito Empresas no determina, bajo ninguna condición o circunstancia, qué datos personales se incluirán en la Carta de Cobro. Así mismo, es responsabilidad del Suscriptor determinar los fines del tratamiento de los datos personales que se circulan con ocasión del Producto CobraYa y los medios para alcanzar tales fines.
- En los casos en que cualquier Titular (deudor o no del Suscriptor) presente reclamación al Suscriptor o a DataCrédito Empresas que verse sobre el incumplimiento de la ley 1581 de 2012, de la ley 1266 de 2008, reclamos en el cual el Titular presenta su inconformidad respecto del contenido de la comunicación o interacción con el contenido del correo que incluye la carta de cobro enviada, el Suscriptor reconoce, y así lo declara, que es el exclusivo obligado a responder dichos reclamos de conformidad con lo establecido en la ley aplicable, manteniendo totalmente indemne a DataCrédito Empresas sobre cualquier daño, perjuicio o costo, causado por dichas reclamaciones.
- El Suscriptor reconoce y así lo declara que es el único responsable de la validez, contenido, actualidad y legalidad de los datos e información incluida en las cartas de cobro, así como es el único responsable de la digitación de dicha información en las cartas de cobro, por lo que acepta de forma irrevocable que DataCrédito Experian no se obliga a revisar, validar, legalizar, actualizar ni corregir dichos datos e información, así como tampoco se obliga a cumplir con las obligaciones legales que el Suscriptor deba cumplir para el uso de dichos datos. El Suscriptor deberá mantener totalmente indemne a DataCrédito Empresas sobre cualquier demanda, reclamo, daño, perjuicio o costo, causado por el incumplimiento del Suscriptor a lo estipulado en la presente cláusula.
- El Suscriptor expresamente declara que asume la exclusiva responsabilidad por el contenido, interpretación, veracidad y coherencia de la información que entregue a DataCrédito Experian y/o que incluya en el producto CobraYa, así como por el



cumplimiento de las obligaciones legales a que hubiere lugar con respecto a tal información ante terceros y autoridades. Así mismo asume la responsabilidad por cualquier inexactitud que se llegare a presentar en ésta.

- DataCrédito Empresas al comprometerse en la prestación de sus servicios, en caso de presentarse algún error en la prestación de los mismos, ya sea por diferencias entre las bases de datos recibidas y las procesadas por causas imputables directa y exclusivamente a DataCrédito Empresas, ésta se compromete a la corrección de los errores detectados y a la reanudación de los procesos que hubieren presentado las inconsistencias, quedando su responsabilidad limitada al desarrollo de dichas actividades.
- DataCrédito Empresas no será responsable en los casos en que una carta de cobro enviada por medio del Producto CobraYa no puedan ser entregada al deudor del Suscriptor por las siguientes causas: i) El correo electrónico no existe. ii) El correo electrónico no es el correcto. iii) El correo electrónico no está actualizado. iv) El correo electrónico fue mal digitado por el Suscriptor.
- El Suscriptor acepta que toda carta de cobro enviada por medio del Producto CobraYa será descontada del Plan contratado, así el Suscriptor se haya equivocado en la digitación del correo electrónico del deudor, o el correo electrónico del deudor esté errado o desactualizado.
- El Suscriptor acepta que con el envío de las cartas de cobro enviadas por medio del Producto CobraYa, DataCrédito Empresas no garantiza que el deudor vaya a realizar el pago de la deuda que éste tenga con el Suscriptor, por lo que la única responsabilidad de DataCrédito Empresas es poner a disposición del Suscriptor el Producto CobraYa para que el Suscriptor autónomamente y a su propio riesgo envíe por medio del Producto CobraYa cartas de cobro a sus deudores.
- El Suscriptor acepta conocer y estar de acuerdo con la Política de Tratamiento de Información Personal de Clientes publicada en [www.datacreditoempresas.com.co](http://www.datacreditoempresas.com.co)



## 4. Condiciones de envío

- CobraYa permite enviar solo una carta de cobro a la vez.
- Si la deuda es inferior a \$100.000 no se podrá hacer uso del producto CobraYa.
- Una vez el Suscriptor haya enviado la carta de cobro, esto es, que el envío haya salido de la plataforma de CobraYa sin que sea devuelto o rechazado, la carta de cobro será descontada del plan contratado, así el correo destinatario no sea correcto o se presente algún tipo de inconsistencia, como, por ejemplo:
  - El correo electrónico no existe.
  - El buzón del destinatario está lleno.
  - Sintaxis del correo no valido.
- Cuando el correo electrónico presenta algún tipo de devolución, como buzón lleno, el producto intentará la entrega por 15 días consecutivos, si pasado estos días la devolución se mantiene ya no se hará más intentos.

## 5. Operatividad del producto

### Acceso al Producto CobraYa

Una vez registrado el Suscriptor en el portal DataCrédito Empresas tras pasar exitosamente las validaciones de identidad y aceptando los Términos y Condiciones Servicios DataCrédito Empresas, el Suscriptor deberá realizar el pago del Plan escogido. Una vez hecho el pago el Suscriptor tendrá habilitado el Producto CobraYa y podrá hacer uso del envío de cartas de cobro electrónicamente.

### Envío de una carta de cobro digital por medio del Producto CobraYa

Para enviar a una carta de cobro digital con CobraYa se deben seguir los siguientes pasos:

- I. Ingrese desde cualquier navegador web a la URL **[www.datacreditoempresas.com.co](http://www.datacreditoempresas.com.co)**



II. Si ya tiene usuario y contraseña se debe iniciar la sesión, en caso de no tener usuario y contraseña se debe registrar en el portal DataCrédito Empresas.



III. Una vez inicie sesión en la parte Izquierda se encuentra un menú, si todavía no tiene un plan contratado, ingrese a la opción **compra de planes CobraYa**.





IV. Escoja el plan que desee y realice el pago.

V. Ingreso: Al panel de control en el enlace de **Administrar mis productos**.



VI. Seleccionar el plan activo: Para iniciar el proceso de configuración de la carta el Suscriptor debe dar clic en el botón **Enviar carta**.



VII. **Formulario:** El Suscriptor debe completar el formulario con los datos de la persona a la que se le va a enviar la carta de cobro, datos de la deuda y datos del remitente de la carta de cobro (los datos del remitente deben ser los datos del Suscriptor).





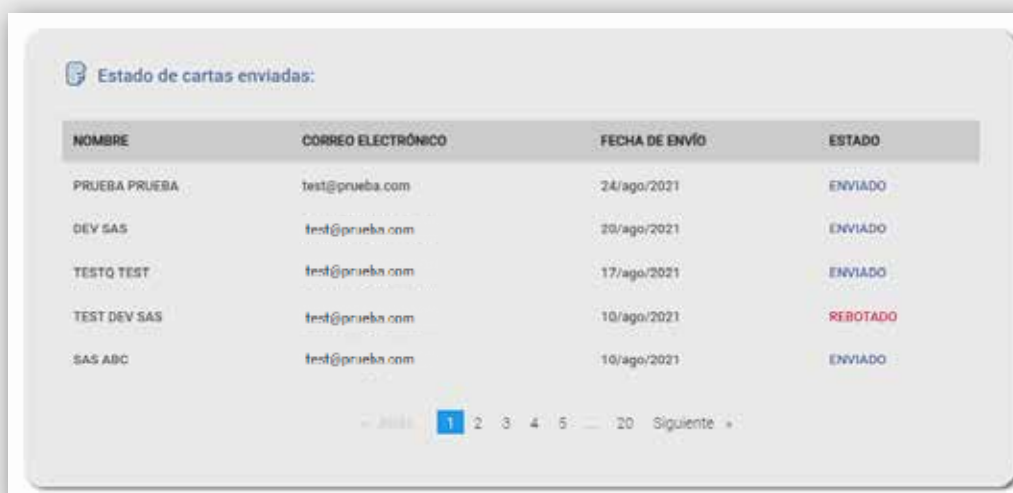
VIII. **Previsualizar carta:** Se presenta la carta de cobro con la previsualización de los datos ingresados. El Suscriptor debe verificar los datos ingresados, si es el caso, debe corregirlos antes del envío, si está correcta la información el Suscriptor debe dar clic en Enviar carta de cobro digital.



IX. **Confirmación de envío:** Se presenta la confirmación del envío exitoso o no exitoso al destinatario registrado en el formulario. En caso de no ser exitoso este no se cobrará ni será descontado del plan contratado. Se considera exitoso cuando la carta de cobro haya salido de la plataforma de CobraYa sin que sea devuelto o rechazado, en los términos del capítulo 4 del presente manual.



X. **Historial de envíos:** Se podrá visualizar el historial de cartas de cobro enviadas o rechazadas de acuerdo con el Plan. Nota: Se mostrará el histórico del último año.



XI. **Correo electrónico:** Cuando el correo sea enviado el destinatario recibirá un correo como el que me muestra en la siguiente imagen:

