

Reglamento Canales Virtuales

Reglamento Oficina Virtual con radicado 2018062656-033-000 del 30 de Noviembre de 2018 de Superintendencia Financiera de Colombia

Reglamento Cfa Móvil con radicado 2019115967-000-000 del 22 de Agosto de 2019 de Superintendencia Financiera de Colombia

Reglamento Canales Virtuales con radicado 2020192742-012-000 del 05 de Octubre de 2020 de Superintendencia Financiera de Colombia.

Capítulo I

Reglamento Oficina Virtual

Entre la COOPERATIVA FINANCIERA DE ANTIOQUIA, establecimiento de crédito con domicilio principal en Medellín, y que en adelante se llamará 'CFA', y la persona natural o jurídica, que en lo sucesivo se denominará EL CLIENTE, se ha celebrado el contrato de utilización del servicio "OFICINA VIRTUAL", regulado en las cláusulas contenidas en el presente reglamento:

PRIMERA: CLIENTE. Personas Naturales o Jurídicas, asociados/ ahorradores, que se registren en la página o tengan acceso a la Oficina Virtual usando dispositivos electrónicos para realizar transacciones financieras, **SEGUNDA: OBJETO.** Es un servicio transaccional a través del cual EL CLIENTE, puede recibir información de CFA, realizar sus transacciones financieras, consultar estados de cuenta, pagos de servicios de convenios, pagar créditos con CFA, actualizar datos, recibir notificaciones directas de la cooperativa a través de internet, de manera fácil, económica y segura. Así como cualquier otro servicio u operaciones que LA COOPERATIVA coloque al servicio de EL CLIENTE a través de este medio. El canal de oficina virtual operará a través de la página oficial de CFA www.cfa.com.co donde el CLIENTE tendrá acceso al servicio. **TERCERA: REGISTRO E INGRESO.** Para poder acceder a Oficina Virtual, EL CLIENTE deberá disponer de los medios electrónicos que le permitan recibir o transmitir vía internet y adicionalmente el asociado o ahorrador deberá tener como mínimo un producto activo con la cooperativa.; el registro estará permitido para el CLIENTE con información actualizada no mayor a un año, en caso contrario antes del registro deberá realizar dicha actualización en una de las oficinas de CFA. Previo al registro, el CLIENTE se obliga a leer cuidadosamente el presente reglamento, el cual la Cooperativa mantendrá a disposición en su página web www.cfa.com.co; y en caso de estar de acuerdo con todas sus condiciones, EL CLIENTE procederá a su respectiva aceptación dando click en el recuadro que describe la aceptación del presente reglamento, con lo que se surtirá la manifestación expresa de aceptación del reglamento por parte del CLIENTE. Sin dicha manifestación no se podrá continuar con el proceso de apertura del Servicio. Así mismo LA COOPERATIVA se compromete a remitir copia del Reglamento de Oficina Virtual al correo electrónico que informe el CLIENTE. **CUARTA: ASIGNACIÓN DE CLAVES.** Personas Naturales a través del canal el CLIENTE deberá manejar 2 claves, la primera corresponde a la clave de inicio, clave numérica de 4 dígitos con la que podrá autenticarse cada vez que requiera utilizar el canal de Oficina virtual, la segunda corresponde a una clave transaccional requerida para transacciones

monetarias: transferencias y pagos a terceros, recaudos, cambios de clave, cambio de elementos de seguridad y toda transacción que lleve a un movimiento a productos de un titular diferente. La clave transaccional es determinada por el CLIENTE como una clave fija asignada por él mismo de 4 dígitos o una clave variable que puede ser bajo el esquema de Código enviado al celular, Código enviado al e-mail, Aplicación token móvil o Token, el tipo de clave puede ser cambiado en cualquier momento; las claves token móvil y token tienen costo para el CLIENTE el cual puede ser consultado a través de www.cfa.com.co y carteleras de oficinas. Al inicio de cada sesión se informará al CLIENTE la fecha y hora del último ingreso a este canal. Se establece como tiempo máximo de inactividad diez (10) minutos, después del cual se dará por cancelada la sesión, exigiendo un nuevo proceso de autenticación para realizar otras operaciones. **Asignación de Claves Persona Jurídica:** La cooperativa pondrá a disposición del CLIENTE los esquemas de seguridad, entre los cuales el CLIENTE elegirá aquel que se ajuste a sus necesidades. Una vez seleccionado por el CLIENTE el esquema de seguridad, éste no podrá efectuar ante la cooperativa operaciones habilitadas a través del canal sin el cumplimiento de las seguridades definidas para cada esquema, sin perjuicio de la posibilidad de modificarlo, previo cumplimiento de los requisitos establecidos por CFA. Los esquemas de seguridad disponibles son: **1) Superusuario:** a través del canal de Oficina Virtual, el superusuario deberá manejar 2 claves, la primera corresponde a la clave de inicio, clave numérica de 4 dígitos con la que podrá autenticarse cada vez que requiera utilizar el canal, la segunda corresponde a una clave transaccional requerida para transferencias y pagos a terceros, recaudos, cambios de clave, cambio de elementos de seguridad, administración de usuarios, roles y perfiles y toda transacción que lleve a un movimiento a productos de un titular diferente. La clave transaccional es determinada por el CLIENTE como una clave fija asignada por el mismo de 4 dígitos o una clave variable que puede ser bajo el esquema de Código enviado al celular, Código enviado al e-mail, Aplicación token móvil o Token, el tipo de clave puede ser cambiado en cualquier momento, las claves token móvil y token tienen costo para el CLIENTE el cual puede ser consultado a través de www.cfa.com.co y carteleras de oficinas. Adicionalmente LA COOPERATIVA se compromete a remitir copia del tarifario vigente al correo electrónico que informe el CLIENTE. Al inicio de cada sesión se informará al CLIENTE la fecha y hora del último ingreso a este canal. Se establece como tiempo máximo de inactividad diez (10) minutos, después del cual se dará por cancelada la sesión, exigiendo un nuevo proceso de autenticación para realizar otras operaciones”. **2) Control Dual:** El Superusuario podrá autorizar a otros usuarios que serán los encargados de efectuar operaciones y transacciones, podrá definir perfiles de usuarios preparadores y Autorizadores quienes tendrán acceso a las funciones determinadas por el superusuario; sin embargo no tendrán la facultad de administrar roles, usuarios o perfiles. El superusuario crea, inactiva, bloquea y desbloquea la clave de inicio al canal de los demás usuarios. Bajo el esquema de control dual, toda operación realizada en el canal de oficina Virtual requiere ser aprobada tanto por el preparador como el autorizador, estos dos últimos también deberán activar la clave transaccional que es determinada por el CLIENTE como una clave fija asignada por el mismo de 4 dígitos o una clave variable que puede ser bajo el esquema de Código enviado al celular, Código enviado al e-mail, Aplicación token móvil o Token, el tipo de clave puede ser cambiado en cualquier momento, las claves token móvil y token tienen costo para el CLIENTE el cual puede ser consultado a través de www.cfa.com.co y carteleras de oficinas, sin embargo al momento de adquirir el servicio, el CLIENTE debe aceptar los usos y costos del token en el recuadro que lo reseña, y con la aceptación de ello, el CLIENTE manifiesta

su voluntad expresa en el cobro de dicha tarifa. Adicionalmente LA COOPERATIVA se compromete a remitir copia del tarifario vigente al correo electrónico que informe el CLIENTE. Toda instrucción generada desde el canal de Oficina Virtual, estará sujeta a validaciones por parte de la Cooperativa y deberán cumplir con las condiciones de seguridad seleccionadas por el CLIENTE. Las claves electrónicas asignadas por el CLIENTE son equivalentes a su firma. El CLIENTE no debe permitir que terceras personas conozcan la clave de acceso al Servicio, ni la clave transaccional de Oficina Virtual, las cuales son personales e intransferibles, por lo tanto el CLIENTE no podrá ceder ni hacerse sustituir por terceros en el ejercicio de los derechos y compromisos adquiridos en el uso del canal, y en caso que el CLIENTE evidencie algún evento o anomalía en las transacciones o uso del canal deberá reportarlo oportunamente a la COOPERATIVA con el fin de que ésta analice el evento reportado y se tomen las medidas operativas y de seguridad correspondientes.

El CLIENTE tiene 3 intentos para ingresar correctamente las claves, al tercer intento fallido CFA bloquea la clave y envía notificación a través de mensaje de texto y correo electrónico.

QUINTA: OPERACIONES AUTORIZADAS. A través de Oficina Virtual el CLIENTE puede realizar transacciones de consulta, transferencias, pagos de obligaciones, actualización de datos, pagos de servicios de convenios que tiene disponible CFA para sus CLIENTES. Las transacciones sobre las cuentas de ahorros, ahorro programado, CFA Express y créditos se rigen por los reglamentos o contratos propios de estos productos y servicios. Toda transacción u operación activa o pasiva que aparezca en los registros de la Cooperativa, efectuada a través del canal Oficina Virtual, se cargan automáticamente a la cuenta, crédito o servicio respectivo. Las instrucciones u órdenes que EL CLIENTE puede transmitir a LA COOPERATIVA a través de este sistema, se harán bajo la operación exclusiva de EL CLIENTE, se exceptúan, las instrucciones u órdenes en las que la responsabilidad sea de la Cooperativa, como lo son las programadas para ejecutarse en fechas posteriores. Por lo tanto el CLIENTE autoriza a la Cooperativa de manera expresa para afectar tal cuenta, crédito o servicio por el valor de las operaciones realizadas por medio de este. La Cooperativa podrá usar como pruebas de las operaciones y transacciones efectuadas, los registros electrónicos que se originen bajo las claves del CLIENTE. Igualmente EL CLIENTE podrá presentar las pruebas que estime convenientes en caso de una reclamación, *de manera que pueda ejercer el derecho de defensa y contradicción que a éste le asiste*. La cooperativa podrá establecer límites máximos y mínimos de disponibilidad para operaciones y transacciones a través de Oficina Virtual, los cuales serán informados a través de los medios que ordenen las disposiciones legales, y en su defecto, a través de su página Web o cualquier otro medio idóneo. Las transacciones y operaciones del CLIENTE se atenderán siempre y cuando el saldo de la(s) respectiva(s) cuentas o cupo lo permita. **SEXTA: ACTUALIZACION DE INFORMACION.** El CLIENTE se compromete a actualizar por lo menos una vez al año sus datos y reportar todo cambio. Esta actualización se puede realizar a través de su oficina virtual. **SÉPTIMA: HORARIO.** El canal está habilitado los 7 días de la semana las 24 horas del día, con una disponibilidad del 99.0 % en el mes. La sección de contáctenos estará disponible de lunes a viernes de 8am a 6pm, Sábado de 8am a 12:00pm. Las transacciones interbancarias (ACH CENIT), cumplirán con los horarios de los ciclos que se tienen definidos por parte de Banco República. **OCTAVA: TARIFAS.** El CLIENTE se compromete a pagar las tarifas por las transacciones realizadas, las cuales serán comunicadas a través de la página Web www.cfa.com.co, carteleras de oficinas u otro medio previamente informado por la Entidad. De igual manera serán informadas al

momento de realizar cada transacción y previo a la confirmación de la misma. Las tarifas podrán ser modificadas con los gravámenes en los términos que fije la Ley. Igualmente CFA podrá modificar las tarifas previa notificación al CLIENTE a través del medio y/o canal que habitualmente utiliza la Cooperativa y que ha sido autorizado previamente por el titular (es) con una antelación no inferior a 45 días. **NOVENA: NOTIFICACIONES.** En caso de pérdida o hurto del token, el CLIENTE estará en la obligación de bloquearlo inmediatamente a través de los canales dispuestos por CFA. **DÉCIMA: INCONSISTENCIAS Y RECLAMACIONES.** El CLIENTE autoriza expresamente a LA COOPERATIVA para que reverse, debitando o acreditando de las respectivas cuentas, las sumas correspondientes por concepto de inconsistencias, abonos erróneos, devoluciones y errores, previa notificación y aceptación de la información con el usuario a través del canal que éste hubiese autorizado y contando con la autorización del destinatario de la transacción, la COOPERATIVA deberá contar con las pruebas que acrediten la respectiva inconsistencia. Igualmente EL CLIENTE podrá presentar las pruebas que estime convenientes, *en el ejercicio del derecho de defensa y contradicción que le asiste.* **DÉCIMA PRIMERA: DURACIÓN.** El uso del canal será indefinido, sin embargo las partes podrán darlo por terminado unilateralmente en cualquier momento y por cualquier causa, Igualmente CFA podrá cancelar o bloquear los servicios por motivos de seguridad o por uso indebido **DÉCIMA SEGUNDA: MODIFICACIONES AL REGLAMENTO.** CFA en cualquier momento, puede cancelar, modificar, limitar o adicionar los términos y condiciones de este reglamento, mediante notificación a través del medio y/o canal que habitualmente utiliza la Cooperativa y que ha sido autorizado previamente por el titular (es) con una antelación no inferior a 45 días. Si después anunciada una modificación EL CLIENTE no se presenta a dar por terminada la relación contractual o continúa en ejecución de la misma, se entenderá que acepta incondicional e íntegramente las modificaciones introducidas. **DÉCIMA TERCERA: SEGURIDAD EN LA OFICINA VIRTUAL.** La cooperativa pone a disposición de los CLIENTES diferentes mecanismos de seguridad para que las transacciones se realicen de forma segura, el uso adecuado de estos mecanismos es responsabilidad de cada CLIENTE del canal. Por razones de seguridad, contingencia o fuerza mayor LA COOPERATIVA podrá suspender o restringir estos servicios en cualquier momento durante determinado periodo de tiempo mientras se restablecen las condiciones normales. Igualmente CFA podrá suspender temporal o definitivamente o limitar el servicio cuando detecte que CLIENTES no autorizados intentan entrar al sistema, por cuestiones de seguridad o por presentarse eventos que pongan en peligro los intereses de CFA - CLIENTE, o terceras personas. Igualmente, CFA como medida de seguridad podrá establecer límites a las operaciones a realizar por el servicio, los cuales serán comunicados a EL CLIENTE, sin perjuicio de los límites particulares que determine EL CLIENTE.

DÉCIMA CUARTA: OBLIGACIONES DE EL CLIENTE. Además de las obligaciones contenidas en el presente contrato EL CLIENTE se obliga específicamente a lo siguiente: A) Seleccionar cuidadosamente la o las personas que operarán el servicio mediante las claves de acceso, lo mismo que el tipo de transacciones que podrán realizar dichas personas autorizadas. B) Establecer los controles necesarios a fin de que terceras personas no autorizadas puedan operar el servicio, sin perjuicio de la responsabilidad que asume EL CLIENTE por dichas operaciones en los casos que realice un uso indebido del canal, para lo cual la COOPERATIVA deberá realizar un análisis previo con las respectivas pruebas que lo sustenten, así como las que fueren aportadas por el CLIENTE, *en el ejercicio del derecho de defensa y contradicción que le asiste.* C) Seguir las recomendaciones en cuanto a forma

de operar y seguridades del sistema que le informe LA COOPERATIVA. D) Brindar la capacitación necesaria para el buen uso del sistema por parte de las personas autorizadas y en caso de ser necesario podrá solicitar la respectiva capacitación a la COOPERATIVA. E) Disponer de los fondos suficientes para la realización de sus transacciones así como el valor que genere por el servicio y gravámenes que se pudieren generar. F) EL CLIENTE tiene expresamente prohibido utilizar los servicios objeto de este contrato para realizar operaciones de lavado de activos y financiación del terrorismo de acuerdo con lo establecido por el Código Penal, las leyes vigentes que regulen la materia, las disposiciones en materia de SARLAFT impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, así como en las demás normas que las complementen modifiquen o adicionen. G) EL CLIENTE se obliga a cumplir las siguientes recomendaciones de seguridad impartidas por LA COOPERATIVA las cuales se encuentran disponibles en la página www.cfa.com.co.

DÉCIMA QUINTA: TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES: LA COOPERATIVA se obliga a dar cumplimiento a la ley 1581 de 2012 y su decreto reglamentario 1377 de 2013, con el fin de garantizar el derecho que tiene EL CLIENTE de conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre este por parte de LA COOPERATIVA, para lo cual esta deberá contar de manera previa al tratamiento de los datos personales con la respectiva autorización de EL CLIENTE como titular de los mismos. De igual forma, LA COOPERATIVA en su calidad de fuente de la información, garantizará el cumplimiento de lo establecido en la ley 1266/08 y especialmente lo que concierne al numeral 5 del artículo 8 de la misma.

DÉCIMA SEXTA: SERVICIO PSE: Los métodos de autenticación de los Canales Virtuales (Oficina virtual y Oficina Móvil) serán los mismos que utilizará EL CLIENTE para realizar compras y pagos a través del botón de PSE siempre y cuando posea una cuenta de ahorros activa o un CFA express en LA COOPERATIVA habilitada para ello.

El servicio PSE, funciona como un botón de pagos que vincula a EL CLIENTE con la página del respectivo comercio, por lo tanto una vez EL CLIENTE se encuentre en dicha página, será responsable de verificar la información del pago a realizar. EL CLIENTE acepta que la actualización de las bases de datos de facturación y fidelidad de los datos contenidos en la misma es responsabilidad de la respectiva entidad del Comercio.

Debido a que la conexión a internet desde el navegador de EL CLIENTE se hace a través de la infraestructura pública de telecomunicaciones. CFA Cooperativa Financiera no asume responsabilidad en el caso de que el CLIENTE no pueda efectuar operaciones por problemas de línea, congestión o cualquier otra situación no imputable a culpa de la ENTIDAD FINANCIERA.

La COOPERATIVA podrá cobrar al CLIENTE una contraprestación adecuada por el servicio de PSE, las cuales serán comunicadas a través de la página web www.cfa.com.co, carteleras de oficinas u otro medio previamente informado por la Entidad. De igual manera serán informadas al momento de realizar cada transacción y previo a la confirmación de la misma. Las tarifas podrán ser modificadas con los gravámenes en los términos que fije la Ley. Igualmente CFA podrá modificar las tarifas previa notificación al CLIENTE a través del medio y/o canal que habitualmente utiliza la Cooperativa y que ha sido autorizado previamente por el titular (es) con una antelación no inferior a 45 días.

Capítulo II

Reglamento CFA Móvil

Estimado usuario de CFA Móvil, le solicitamos que lea cuidadosamente el reglamento de uso y manejo del servicio móvil. La aceptación del presente documento se efectúa en nombre propio y en calidad de titular de alguno de los productos ofrecidos por la Cooperativa y es requisito necesario para el uso de este canal.

CLAUSULAS:

PRIMERA: USUARIO, Personas Naturales Ahorradores, Asociados o clientes que se registren en la aplicación o tengan acceso a la Oficina Virtual y estén dispuestos a usar el teléfono inteligente para realizar transacciones financieras. **SEGUNDA: CFA MÓVIL**, es un servicio transaccional a través del cual el asociado, ahorrador o cliente, puede recibir información de CFA y realizar sus transacciones financieras a través de su teléfono celular, de manera fácil, económica y segura. El canal móvil operará a través de la aplicación CFA Móvil publicada en las tiendas para celulares Smartphone ANDROID: 4.4 HASTA 6.0 y IOS: 8.0 HASTA LA 9.3. Cada usuario debe descargar la aplicación *CFA Móvil* en el celular a través de la tienda que opere de acuerdo al tipo de celular que use. **TERCERA REGISTRO E INGRESO**: Para poder acceder a CFA Móvil, el usuario deberá disponer de conexión a internet. Tanto el Móvil como la Tarjeta SIM, deben ser de propiedad exclusiva del usuario; el registro a través de la aplicación estará permitido para usuarios con información actualizada no mayor a un año y con celular autorizado para recepción de mensajes de texto, en caso contrario antes del registro deberá realizar dicha actualización en una de las oficinas de CFA. Previo al registro, el usuario se obliga a leer cuidadosamente el presente reglamento, el cual la Cooperativa mantendrá a disposición en su página web www.cfa.com.co o desde su dispositivo móvil. **CUARTA CLAVES**: a través del canal el usuario deberá manejar 2 claves, la primera corresponde a la clave de inicio, clave numérica de 4 dígitos con la que podrá autenticarse cada vez que requiera utilizar la aplicación CFA Móvil, la segunda corresponde a una clave transaccional requerida para transferencias y pagos a terceros, recaudos, cambios de clave, cambio de elementos de seguridad y toda transacción que lleve a un movimiento a productos de un titular diferente. La clave transaccional es determinada por el usuario como una clave fija asignada por el mismo de 4 dígitos o una clave variable que puede ser bajo el esquema de Código enviado al celular, Código enviado al e-mail, Aplicación token móvil o Token, el tipo de clave puede ser cambiado en cualquier momento, las claves token móvil y token tienen costo para el usuario el cual puede ser consultado a través de www.cfa.com.co. Toda instrucción generada desde la aplicación de CFA Móvil, estará sujeta a validaciones por parte de la Cooperativa. Las claves electrónicas asignadas por el usuario son equivalentes a su firma. Por lo tanto, las transacciones validadas con la clave y enviados desde el teléfono móvil registrado, se entenderán originados, provenientes y transmitidos por el usuario. El usuario no debe permitir que terceras personas conozcan la clave de acceso al Servicio de CFA Móvil, las cuales son personales e intransferibles. El usuario tiene 3 intentos para ingresar correctamente las claves, al tercer intento fallido CFA bloquea la clave y envía notificación a través de mensaje de texto y correo electrónico. **QUINTA OPERACIONES**: A través de CFA Móvil el usuario puede realizar transacciones de consulta, transferencias, pagos de

obligaciones, pagos de servicios de convenios que tiene disponible CFA para sus usuarios. Las transacciones sobre las cuentas de ahorros, ahorro programado, CFA Express y créditos se rigen por los reglamentos o contratos propios de estos productos y servicios. Toda transacción u operación activa o pasiva que aparezca en los registros de la Cooperativa, efectuada a través del Móvil, se cargan automáticamente a la cuenta, crédito o servicio respectivo. Por lo tanto el usuario autoriza a la Cooperativa de manera expresa para afectar tal cuenta, crédito o servicio por el valor de las operaciones realizadas por medio de este canal. El usuario desde ahora acepta y reconoce que la Cooperativa podrá usar como pruebas de las operaciones y transacciones efectuadas, los registros electrónicos que se originen bajo sus claves. La cooperativa podrá establecer límites máximos y mínimos de disponibilidad para operaciones y transacciones a través de CFA móvil, los cuales serán informados a través de los medios que ordenen las disposiciones legales, y en su defecto, a través de su página Web o cualquier otro medio idóneo. Las transacciones y operaciones del usuario se atenderán siempre y cuando el saldo de la(s) respectiva(s) cuentas o cupo lo permita. **SEXTA ACTUALIZACION DE INFORMACION:** el usuario se compromete a actualizar por lo menos una vez al año sus datos y reportar todo cambio en su número celular. **SEPTIMA HORARIO:** El canal está habilitado los 7 días de la semana las 24 horas del día, con una disponibilidad del 99.0 % en el mes. La sección de contáctenos estará disponible de lunes a viernes de 8am a 6pm, Sábado de 8am a 12:00pm. Las transacciones interbancarias (ACH CENIT), cumplirán con los horarios de los ciclos que se tienen definidos por parte de Banco República. **OCTAVA TARIFAS:** El usuario se compromete a pagar las tarifas por las transacciones realizadas, las cuales serán comunicadas a través de la página Web u otro medio previamente informado por la Entidad. De igual manera serán informadas al momento de realizar cada transacción y previo a la confirmación de la misma. **NOVENA NOTIFICACIÓN:** En caso de pérdida o hurto del móvil registrado, el usuario deberá notificar inmediatamente a través de los canales dispuestos por CFA para el bloqueo del canal. **DECIMA INCONSISTENCIAS Y RECLAMACIONES:** El usuario autoriza expresa e irrevocablemente a CFA para que reverse, debitando o acreditando de las respectivas cuentas, las sumas correspondientes por concepto de inconsistencias, abonos erróneos, devoluciones, errores previa notificación y aceptación de la información con el usuario, así como Cualquier reclamo por cargos en la cuenta del usuario. **DÉCIMA PRIMERA DURACIÓN** El uso del canal será indefinido, podrá cesar por acuerdo entre las partes, por decisión unilateral del usuario o por decisión unilateral de la Cooperativa por motivos de seguridad, uso indebido o inactividad superior a seis (6) meses, por lo cual se deberá notificar al usuario. **DÉCIMA SEGUNDA MODIFICACIONES AL REGLAMENTO:** CFA en cualquier momento, puede adicionar, modificar, limitar o eliminar los términos y condiciones de este reglamento, todo cambio será notificado y estará disponible en la página Web www.cfa.com.co o desde su dispositivo móvil.

El presente reglamento es complementario y se entiende incorporado a los reglamentos y condiciones de los productos y servicios contratados por el usuario.