



ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) CARGAYA. PLATAFORMA DE PAGOS

Tiempos de Dispersión a Beneficiarios de Pago

1. Objeto

El presente Acuerdo de Nivel de Servicio, ANS, establece los tiempos de ejecución con los que CargaYa S.A.S. se compromete a realizar la dispersión de pagos a los beneficiarios, conductores y o propietarios de vehículos, una vez recibida y validada la solicitud de pago por parte del Cliente.

2. Condiciones generales

- El tiempo de ejecución del pago se contará a partir de la recepción y validación correcta de la instrucción de pago en la plataforma de CargaYa.
- Los tiempos aquí establecidos dependen exclusivamente del banco receptor de la cuenta destino.
- La cuenta matriz desde la cual CargaYa realiza los pagos se encuentra en Bancolombia S.A.
- CargaYa no será responsable por retrasos ocasionados por fallas o mantenimientos en el sistema del banco receptor o por causas de fuerza mayor.

3. Horario de atención y canales de soporte

- Lunes a Domingos: 7:00 a.m. a 10:00 p.m.
- La atención y soporte se realizan exclusivamente a través de los grupos de WhatsApp establecidos para cada cliente.
- Después de las 10:00 p.m. la plataforma cuenta con una funcionalidad automática que continúa operando pagos hasta los cierres bancarios de cada banco, pero sin soporte de personal en tiempo real hasta el siguiente horario hábil.

4. Compromisos de tiempo de pago

Resumen general por banco receptor

Banco receptor	Tiempo estimado de acreditación
Bancolombia	Entre 3 y 5 minutos, pago inmediato.
Nequi	Entre 10 y 20 minutos, pago inmediato.
BBVA	Entre 1Hora y 1:30 Hora, (Aplica según ciclos horarios detallados en la tabla BBVA de este ANS). Después de las 7:00 p.m, los abonos quedan al siguiente día. Los fines de semana después del viernes 7pm, todo es aplicado al siguiente día hábil (Lunes o Martes si es festivo)

Banco receptor	Tiempo estimado de acreditación
Grupo Aval	según franjas de horarios detallados en la tabla Grupo Aval de este ANS, lo cual puede variar desde 50 minutos hasta 4 Horas. Los fines de semana después del viernes 6pm, todo es aplicado al siguiente día hábil (Lunes o Martes si es festivo)
Otros bancos, transferencia ACH, días hábiles	Antes de las 9:00 a.m., acreditación el mismo día antes de las 12:00 p.m. Entre 9:00 a.m. y 12:00 p.m., acreditación el mismo día antes de las 3:00 p.m. Entre 12:00 p.m. y 2:00 p.m., acreditación el mismo día antes de las 5:00 p.m. Después de las 2:00 p.m., acreditación al siguiente día hábil antes de las 12:00 p.m.

Detalle banco receptor BBVA

CICLOS DE APLICACIÓN BBVA		
Franja Horaria de Creacion de Transacciones	Hora de Aplicación en cuenta	Hora de Respuesta en la Plataforma.
05:30 a.m. - 06:05 a.m.	06:30 a.m.	07:05 a.m.
06:00 a.m. - 06:35 a.m.	07:00 a.m.	07:35 a.m.
06:30 a.m. - 07:05 a.m.	07:30 a.m.	08:05 a.m.
07:00 a.m. - 07:35 a.m.	08:00 a.m.	08:35 a.m.
07:30 a.m. - 08:05 a.m.	08:30 a.m.	09:05 a.m.
08:00 a.m. - 08:35 a.m.	09:00 a.m.	09:35 a.m.
08:30 a.m. - 09:05 a.m.	09:30 a.m.	10:05 a.m.
09:00 a.m. - 09:35 a.m.	10:00 a.m.	10:35 a.m.
09:30 a.m. - 10:05 a.m.	10:30 a.m.	11:05 a.m.
10:00 a.m. - 10:35 a.m.	11:00 a.m.	11:35 a.m.
10:30 a.m. - 11:05 a.m.	11:30 a.m.	12:05 p.m.
11:00 a.m. - 11:35 a.m.	12:00 p.m.	12:35 p.m.
11:30 a.m. - 12:05 p.m.	12:30 p.m.	01:05 p.m.
12:00 p.m. - 12:35 p.m.	01:00 p.m.	01:35 p.m.
12:30 p.m. - 01:05 p.m.	01:30 p.m.	02:05 p.m.
01:00 p.m. - 01:35 p.m.	02:00 p.m.	02:35 p.m.
01:30 p.m. - 02:05 p.m.	02:30 p.m.	03:05 p.m.
02:00 p.m. - 02:35 p.m.	03:00 p.m.	03:35 p.m.
02:30 p.m. - 03:05 p.m.	03:30 p.m.	04:05 p.m.
03:00 p.m. - 03:35 p.m.	04:00 p.m.	04:35 p.m.
03:30 p.m. - 04:05 p.m.	04:30 p.m.	05:05 p.m.
04:00 p.m. - 04:35 p.m.	05:00 p.m.	05:35 p.m.
04:30 p.m. - 05:05 p.m.	05:30 p.m.	06:05 p.m.
05:00 p.m. - 05:35 p.m.	06:00 p.m.	06:35 p.m.
05:30 p.m. - 06:05 p.m.	06:30 p.m.	07:05 p.m.
06:00 p.m. - 06:35 p.m.	07:00 p.m.	07:35 p.m.

Detalle banco receptor Grupo Aval

CICLOS DE APLICACIÓN GRUPO AVAL	
Franja Horaria de Creacion de Transacciones	Hora de Aplicación en cuenta
6:01 p.m., día anterior - 7:10 a.m.	8:30 a.m.
8:31 a.m. - 10:10 a.m.	11:00 a.m.
11:01 a.m. - 1:10 p.m.	2:00 p.m.
2:01 p.m. - 3:10 p.m.	4:00 p.m.
4:01 p.m. - 5:10 p.m.	6:00 p.m.

Otros bancos, transferencia ACH, días hábiles

Franja de horaria de Creacion de Transacciones	Tiempo estimado Aplicación en cuenta.
Antes de las 9:00 a.m.	Acreditación el mismo día antes de las 12:00 p.m.
Entre 9:00 a.m. y 12:00 p.m.	Acreditación el mismo día antes de las 3:00 p.m.
Entre 12:00 p.m. y 2:00 p.m.	Acreditación el mismo día antes de las 5:00 p.m.
Después de las 2:00 p.m.	Acreditación al siguiente día hábil antes de las 12:00 p.m.

5. Excepciones

- En casos de pagos programados en días no hábiles o festivos, la acreditación se realizará en el siguiente día hábil bancario, aplicando los tiempos definidos en la tabla anterior para los bancos receptores diferentes a Bancolombia y Nequi.
- CARGAYA no asume responsabilidad alguna por demoras, fallas, interrupciones, devoluciones, rechazos o imposibilidad de ejecución de pagos originados, total o parcialmente, en la cuenta matriz de CARGAYA, en el banco receptor del beneficiario, en ACH, en redes financieras o en cualquier tercero que participe en la dispersión, compensación, validación o acreditación de los recursos, aun cuando ello impacte los tiempos informados al cliente
- Los tiempos de acreditación o aplicación de pagos señalados corresponden a promedios estimados y podrán variar por circunstancias ajenas a CARGAYA, tales como fallas técnicas en las entidades financieras receptoras, indisponibilidad del sistema ACH Colombia o fuerza mayor.
- En caso de presentarse inconvenientes técnicos que impidan la dispersión inmediata de fondos, CARGAYA notificará a LA EMPRESA dentro de un plazo no mayor a una, 1, hora desde la identificación del incidente por los grupos de whatsapp, estados o correo electrónico.

6. Vigencia

El presente ANS entra en vigor desde su publicación por CARGAYA y será aplicable mientras LA EMPRESA mantenga su acceso activo a la plataforma CARGAYA o haga uso de cualquiera de sus servicios. CARGAYA se reserva el derecho de modificar, actualizar, adicionar o retirar total o parcialmente el presente ANS en cualquier momento, sin previo aviso, y tales cambios entrarán en vigor desde su publicación en los canales o medios definidos por CARGAYA.