

## TÉRMINOS Y CONDICIONES COPILOTO S.A.S

COPILOTO COLOMBIA S.A.S, identificada con Nit.901 323 081 - 1, con sede principal en Bogotá en condición de Intermediador de Recaudo Electrónico Vehicular para pago de peajes, así como cualquier otro negocio o servicio de recaudo de tarifas sustentado en el mismo sistema (estacionamientos, estaciones de servicio etc) y su dispositivo de identificación electrónica de vehículos, en adelante **TAG**, para peajes, y otras instalaciones y/o servicios adicionales, establece los siguientes Términos y Condiciones:

### CONSIDERACIONES

Que COPILOTO, ofrece soluciones para el pago electrónico vehicular en peajes, parqueaderos, estaciones de servicio, entre otros.

Que COPILOTO, en su calidad de Intermediador de Recaudo Electrónico Vehicular, vincula a los usuarios y/o consumidores, gestiona la entrega, activa el dispositivo TAG y se encarga de la administración de la información de las cuentas de los usuarios y/o consumidores asociadas a los dispositivos TAG y gestiona el pago de la tarifa a los Operadores por el uso del servicio prestado.

COPILOTO, ofrece soluciones para el pago electrónico vehicular en peajes, parqueaderos, estaciones de servicio, entre otros. Para el funcionamiento de estos servicios, se requiere que los vehículos tengan instalados un dispositivo de identificación electrónica de vehículos (**TAG**), y estos servicios se prestarán siempre que, en el lugar en el que se vaya a realizar el pago, se utilicen los medios de lectura como medio de pago.

La CUENTA USUARIO, hace referencia a la persona natural o jurídica en cuya cabeza está la responsabilidad de atender el pago resultante, de la utilización del medio de pago electrónico, así como el correcto uso de los elementos que integran el sistema por parte de los vehículos matriculados por él. Estos términos y condiciones regulan la prestación de los servicios contratados por el usuario y la cuenta que el usuario y/o consumidor posee denominado en adelante **CUENTA USUARIO**.

El ESQUEMA DE PAGO, hace referencia al método de pago escogido por el usuario bajo el cual se maneje el saldo para uso de los TAGs/Vehículos registrados bajo la cuenta.

TAG, hace referencia al TAG enrolado con el Vehículo.

El **USUARIO Y/O CONSUMIDOR**, es la persona natural o jurídica que suscribe un contrato con COPILOTO (Intermediador), para la prestación del servicio de interoperabilidad, con la posibilidad de incluir en dicho contrato uno o más TAGs y uno o varios vehículos. En todo caso, el usuario sólo podrá tener un TAG RFID por vehículo.

Los usuarios y/o consumidores deben cumplir la normatividad de tránsito vigente en Colombia, relacionada con el servicio y/o servicios contratados, las regulaciones, señales e indicaciones y las directrices de las concesiones, Operadores de peaje con pago electrónico vehicular, intermediadores del sistema de pago electrónico vehicular, aliados estratégicos y de la Policía Nacional.

El objetivo del Sistema de Recaudo Electrónico Vehicular es implementar un mecanismo que permita a cualquier Usuario con un contrato de prestación de servicio, pagar electrónicamente la tarifa del servicio sin la demora asociada al pago en efectivo.

**El OPERADOR** del sistema de recaudo electrónico vehicular, es el encargado de prestar el servicio correspondiente (peajes, parqueaderos, etc.) y quien tiene la obligación contractual de llevar a cabo el recaudo, así como la responsabilidad de operar y garantizar el funcionamiento de la infraestructura para el recaudo electrónico vehicular.

Hacer uso de la plataforma (página web, aplicación) y otros canales autorizados, dispuestos por COPILOTO, la recarga del TAG y el uso de los servicios brindados, se entenderán como manifestaciones claras de lectura, entendimiento y aceptación de estos términos y condiciones. Por lo anterior, recomendamos leer con atención este documento, sin embargo, en cumplimiento de los lineamientos del Estatuto del Consumidor, siempre deberá existir siquiera una manifestación inequívoca de su aceptación y participación.

Durante la ejecución del contrato para la prestación del servicio y/o servicios contratados, los usuarios deben conocer previamente y en forma expresa las tarifas, precios y condiciones que se aplicarán al servicio de Recaudo Electrónico Vehicular y cualquier modificación de los mismos deberá ser informado al Usuario. En el evento en que el Usuario, no manifieste su inconformidad con la modificación propuesta dentro del término de cuarenta y cinco (45) días siguientes al recibo de la notificación, se entenderá su aceptación tácita.

El Usuario deberá manifestar su inconformidad con la modificación propuesta dentro del término antes establecido a COPILOTO, por cualquiera de los canales habilitados por este, teniendo la opción de rescindir el contrato sin que haya lugar a penalidad a cargo alguno, esta decisión no exime al Usuario del pago de los saldos que se encuentren pendientes por pagar.

Con el fin de ajustarse a las circunstancias del mercado, COPILOTO puede, realizar ajustes en los términos y condiciones, para lo cual, dará aviso a través de los medios que dispusiere para tal fin o a través de los canales usados habitualmente para comunicarse con el USUARIO Y/O CONSUMIDOR. Dichas modificaciones solo entrarán a regir cuarenta y cinco días (45) días después de la mencionada notificación, sin perjuicio de su publicación con los respectivos mensajes informativos, que lleven la cuenta regresiva de su entrada en vigencia los cuales serán publicados en el sitio web [WWW.COPILOTOCOLOMBIA.COM](http://WWW.COPILOTOCOLOMBIA.COM).

## **FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA**

- El Usuario y/o Consumidor adquiere un TAG mediante el contrato de vinculación asociándolo a una modalidad y medio de pago con COPILOTO.
- El Usuario y/o consumidor al momento de vincularse con COPILOTO debe proveer la información relacionada al vehículo y/o vehículos.
- Una vez se instale correctamente el dispositivo TAG en el vehículo y se haya surtido el trámite de activación, el Usuario y/o Consumidor queda en capacidad de utilizar los servicios habilitados para el Recaudo Electrónico Vehicular. Se entiende por activar el proceso de: Realizar la apertura de una cuenta de usuario en COPILOTO, seleccionar el tipo de esquema de pago y asociar a uno de ellos los vehículos y tags correspondientes.
- COPILOTO, enviará a los Operadores del sistema de Recaudo Electrónico Vehicular, la información de los dispositivos TAG activados, los tipos de contrato correspondientes, los

- saldos asociados, número de placa, categoría del vehículo, y demás información que sea necesaria para la prestación del servicio.
- Los Operadores del sistema, actualizan la información de los Usuarios y/o Consumidores y sus dispositivos TAG en su base de datos a partir de la información suministrada por COPILOTO.
  - Cuando el vehículo se acerca al carril del sistema de Recaudo Electrónico Vehicular se realiza la lectura del dispositivo TAG o validación de usuario, para comprobar que el TAG se encuentra habilitado. Al ser prepago, la lectura del dispositivo TAG comprueba si tiene saldo para pagar la tarifa del servicio prestado. El sistema dispuesto por el OPERADOR es quien define la tarifa a cobrar.
  - El Operador envía a COPILOTO el reporte de los servicios prestados y las tarifas asociadas a sus clientes TAG.
  - COPILOTO actualiza la información relacionada con los servicios prestados y tarifas reportadas por los Operadores y actualiza los saldos de las CUENTAS USUARIO.
  - El Usuario y/o Consumidor puede recargar el esquema de pago asociada al dispositivo TAG a través de los canales definidos por COPILOTO.

## **DERECHOS DEL USUARIO Y/O CONSUMIDOR**

1. Hacer uso del sistema de Recaudo Electrónico Vehicular en los lugares que se encuentren habilitadas para ello y en los que COPILOTO preste el servicio.
2. Utilizar los servicios de Recaudo Electrónico Vehicular al suscribir el contrato con COPILOTO
3. Recibir el servicio de Recaudo Electrónico Vehicular que ha contratado con COPILOTO.
4. Tener acceso a toda la información que necesite en relación con el ofrecimiento o prestación de los servicios.
5. Conocer previamente las tarifas aplicables al servicio de Recaudo Electrónico Vehicular y que serán publicadas a través de la página web de COPILOTO.
6. Gozar de la protección de sus datos personales. En cualquier momento el usuario podrá solicitar copia de los datos suministrados y obtenidos de la actualización de los mismos.
7. Escoger por lo menos una de las modalidades de pago dispuestas por COPILOTO.
8. Terminar la relación contractual en cualquier momento de la prestación del servicio, sujeto al pago de los servicios que se le hayan prestado hasta el momento de la terminación y, en caso de tener saldo pendiente de uso en una cuenta prepago, tener derecho a su íntegra devolución. El Usuario y/o Consumidor puede elegir libremente el intermediador que le proporcionará el servicio
9. Obtener la información adicional en los casos en que COPILOTO, ofrezca servicios adicionales al servicio de pagos electrónicos de peajes.
10. Tener acceso al contrato que se establezca con COPILOTO de forma electrónica. El contrato estará disponible en el portal web en todo momento, para permitir su consulta sin restricciones.
11. Tener a su disposición un TAG RFID para la utilización de los servicios en condiciones de calidad, bajo unos parámetros de buen uso, durante la vigencia de la relación que se establezca con COPILOTO.
12. Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante COPILOTO, referentes a la prestación de los servicios y a la información suministrada y recibir respuesta oportuna a las mismas.
13. Consultar el estado de cuenta por la utilización de los servicios y tener acceso a la información de los consumos a través de los canales que COPILOTO ha habilitado para tal efecto.

## **OBLIGACIONES DEL USUARIO Y/O CONSUMIDOR**

Los Usuarios y/o Consumidores del sistema de Recaudo Electrónico Vehicular, tendrán las siguientes obligaciones mínimas:

1. Tomar todas las medidas necesarias para garantizar que el dispositivo TAG RFID esté debidamente instalado y operativo al momento de su paso, de conformidad con los parámetros que le haya suministrado previamente COPILOTO, con el fin de garantizar el buen uso del sistema.
2. Proporcionar información veraz, y mantener actualizada la misma, en especial la relacionada con las condiciones necesarias para la prestación del servicio, así como las características e información del vehículo en que se instalará el TAG RFID.
3. En caso de adquisición del TAG a través de un canal electrónico, suministrar información veraz e íntegra respecto a su domicilio o al lugar donde pueda hacerse la entrega del mismo.
4. Hacer buen uso del servicio y del TAG RFID entregado para la prestación del mismo.
5. No remover el TAG RFID instalado en el vehículo, toda vez que esto genera avería del mismo y la imposibilidad de volverlo a utilizar.
6. Informar de cualquier daño que se presente en el TAG RFID a COPILOTO, para que a través de éste se reemplace el mismo, de conformidad con las cláusulas de garantía aplicables a este producto.
7. Hacer uso de la información entregada por COPILOTO únicamente para los efectos de la prestación de los servicios.
8. Dar cumplimiento a los pactos contractuales establecidos con COPILOTO, y dependiendo la modalidad de pago mantener un saldo suficiente para la efectiva prestación del servicio.
9. Pagar el importe o tasa correspondiente al servicio que se le presta a través del Recaudo Electrónico Vehicular (REV), incluso si el sistema se encontrara fuera de línea al momento del uso del servicio, este paso no exime al Usuario de tener que realizar el pago de la tarifa del servicio una vez sea reportado por el Operador a COPILOTO. En todo caso, el Operador deberá aportar a COPILOTO los soportes y/o pruebas del uso del servicio de un usuario, si este controvierte el cobro efectuado.

COPILOTO, a través de su página web suministra al Usuario y/o Consumidor toda la información relacionada con los costos y tarifas cobradas.

## **OBLIGACIONES DE COPILOTO EN LOS CONTRATOS QUE SUSCRIBA CON LOS USUARIOS**

COPILOTO, garantizará las siguientes condiciones:

1. Activar el dispositivo TAG RFID y/o recargar el esquema de pago asociado, y el uso del dispositivo TAG RFID para la prestación efectiva del servicio en un período máximo de una (1) hora, término que se contará a partir del proceso de activación.
2. Entregar el TAG en el domicilio o lugar indicado por el usuario y/o consumidor, conforme a la cobertura ofrecida por COPILOTO.
3. Establecer las condiciones para la provisión y correcta instalación del dispositivo TAG RFID en el vehículo de los Usuarios del sistema, de tal manera que se garantice que, al momento de la instalación del mismo, se ajustan a los requisitos técnicos necesarios para su apropiada lectura.
4. Prestar el servicio de Recaudo Electrónico Vehicular conforme a la disponibilidad acordada con el OPERADOR..

5. Mantener informados a los Usuarios sobre las condiciones de prestación del servicio, así como de cualquier cambio que se produjera en dichas condiciones tales como cobertura, tarifas, servicios adicionales, entre otros.
6. Mantener las condiciones acordadas contractualmente, de conformidad en los términos dispuestos en las normas de protección al usuario y/o consumidor.
7. Tener disponibles al menos dos canales de comunicación para que el usuario pueda consultar el estado de su TAG y saldo disponible.
8. El Usuario y/o Consumidor contará con dos canales de comunicación para instaurar peticiones, quejas y reclamos (PQR), a través de la línea telefónica para Bogotá 5466930 y a la línea para nivel Nacional 018000111138, o a través de la página web [www.copilotocolombia.com](http://www.copilotocolombia.com).
9. Proveer mecanismos ágiles y eficientes para atender y resolver las Peticiones, Quejas y Reclamos, Solicitudes y Consultas de los Usuarios, en un término no superior a 15 días hábiles desde su recibo.
10. Permitir al Usuario terminar la relación contractual en cualquier momento de la prestación del servicio, sujeto al pago de los servicios que se le hayan prestado hasta el momento de la terminación y, en caso de tener saldo pendiente de uso en un esquema prepago, tener derecho a su devolución.
11. Entregar al Usuario y/o Consumidor una copia del contrato celebrado de forma física o electrónica. Mantener disponible en todo momento de forma electrónica, el formato del contrato de prestación de servicios y permitir al Usuario su consulta sin restricciones.
12. Suministrar a los Usuarios un TAG RFID que cumpla con las especificaciones técnicas durante la vigencia de su relación contractual.
13. Proveer un sistema de información que muestre la trazabilidad y permita hacer seguimiento a las Peticiones, Quejas y Reclamos.
14. Dar acceso a la información de los consumos realizados del servicio o servicio contratados, a través de los diferentes canales.
15. Reconocer a los usuarios los derechos establecidos en la Ley 1480 de 2011.
16. Tener actualizada su página web para que el Usuario y/o Consumidor pueda consultar su saldo y el historial de pagos realizados.
17. Garantizar la lectura del TAG para todo tipo de vehículo, excepto motos y vehículos blindados, siempre y cuando esté instalado de forma correcta y en condiciones de operación.

## **ESPECIFICACIONES DEL TAG**

1. El color del TAG es de color blanco o transparente.
2. El Usuario y/o Consumidor recibirá junto con el TAG un manual de instrucciones que lo orientará en su debida instalación.
3. Cada TAG tendrá un código único de identificación que estará impreso, así como un código de barras, los cuales se utilizarán para su identificación.
4. El TAG es intransferible
5. La orientación de la instalación del TAG debe ser la que se indique en el Manual de Instrucciones, a fin de garantizar su correcta lectura en cualquier plaza de peaje. Entendiendo que las antenas lectoras cuentan con una polarización horizontal.
6. El TAG cuenta con protección UV, y está construido con materiales que garantizan, conforme a su buen uso, su vida útil por un período mínimo de 5 años.

## PREMISAS PARA EL ENROLAMIENTO DE LOS VEHÍCULOS

- Por cada TAG se debe relacionar únicamente un vehículo. El TAG no es transferible, si el usuario realiza la instalación del TAG en un vehículo y posteriormente intenta retirarlo para instalarlo en otro, este se dañará, y no operará correctamente en el otro vehículo.
- En principio cada TAG debe estar únicamente asociado a un esquema de Pago. Sin perjuicio de que en el futuro se puedan habilitar más.
- Cada Esquema de Pago (modalidad de pago) debe ser fácilmente diferenciada, dado que pueden existir varios tipos iguales en una misma Cuenta de Usuario.
- El saldo está asociado al esquema de pago, más no al TAG.
- Para dar de baja un vehículo de la plataforma del Sistema de Recaudo Electrónico Vehicular, el Usuario y/o Consumidor deberá realizar dicho proceso a través de la página web [www.copilotocolombia.com](http://www.copilotocolombia.com).

## MODALIDADES DE PAGO

COPILOTO, permite a los Usuarios y/o Consumidores el pago del valor de los servicios contratados o la recarga al esquema de pago para descontar los pagos, a través de la modalidad de pago:

1. **Prepago simple:** COPILOTO activa al Usuario y/o Consumidor un dispositivo TAG RFID, el cual estará asociado a un Esquema de Pago que operará en la modalidad de Prepago Simple; los Esquemas de Pago configuradas en este modelo permitirán al usuario realizar recargas manuales. El usuario podrá hacer uso de el/los TAGs asociados a la cuenta que opere en esta modalidad, hasta que el saldo llegue a su límite inferior. Todos los TAGs asociados a este Esquema de Pago compartirán el saldo del Esquema de Pago.

Se establecerá un valor mínimo de recarga. El valor de recarga mínimo se publicará a través de la página Web junto con sus actualizaciones, y éste podrá realizarse a través de los medios de pago que se encuentren habilitados en el momento de la contratación del servicio.

Se establece una convención entre el usuario y su intermediador, denominada SALDO BAJO. El saldo bajo ocurre cuando el valor del saldo está por debajo de un umbral convenido, expresado como valor. COPILOTO es quien determina que un ESQUEMA de pago está con saldo bajo, sin embargo, la decisión de permitir el paso de un vehículo es responsabilidad del Operador.

## ESTADOS DEL TAG Y SALDO

Estado del TAG:

- Cancelado (inactivo): El TAG no se puede utilizar en el vehículo.
- Suspendido: El TAG está inactivo temporalmente, el Usuario y/o Consumidor debe comunicarse con COPILOTO para revisar la razón del bloqueo.
- Activo: TAG sin novedades para operar.

Estado del Saldo:

- Con Saldo: Saldo superior al Monto Bajo determinado por COPILOTO.
- Sin Saldo: Saldo inferior al menor valor del servicio.

## **DOCUMENTOS NECESARIOS PARA LA ADQUISICIÓN DEL TAG**

### **PERSONA NATURAL**

- Documento de Identidad: Cédula de Ciudadanía. No se permite la adquisición del TAG y la celebración del contrato de vinculación a menores de edad.
- Cédula de Extranjería Vigente: En caso de tratarse de un extranjero.
- Tarjeta de propiedad vigente del vehículo y/o vehículos, en los que se instalará el TAG.

### **PERSONA JURÍDICA**

- Certificado de Existencia y Representación de la Cámara de Comercio
- RUT
- Documento de Identidad del Representante Legal
- Tarjeta de propiedad vigente del vehículo y/o vehículos, en los que se instalará el TAG.

## **ENTREGA DEL TAG**

Una vez adquirido el TAG por el Usuario y/o Consumidor, se entrega se efectuará así:

- Entrega Inmediata: Si su adquisición se realizó de forma presencial en alguno de los puntos de venta autorizados por COPILOTO.
- Entrega a través de correo: Si su adquisición se realizó a través de un canal electrónico la entrega se realizara a través de correo, la cobertura y tiempos de entrega se encuentran en la página web [www.copilotocolombia.com](http://www.copilotocolombia.com).

**PARÁGRAFO:** Al tercer intento de entrega del TAG por correo, si no es posible esta, por causa imputable al Usuario y/o Consumidor, se programará nuevamente la entrega asumiendo el Usuario y/o Consumidor los costos que se llegaren generar.

## **TARIFAS ESPECIALES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

En los casos en que el vehículo esté exento del pago del servicio o tenga una tarifa preferencial, es responsabilidad del Operador determinar el cobro a efectuar. COPILOTO, en su rol de Intermediador no debe hacer ningún proceso de validación del cobro reportado por el Operador. Únicamente recibirá los PQRS generados por los usuarios, si estos consideran que hay un error de cobro.

**PARÁGRAFO:** En la prestación del servicio de peajes, el Usuario y/o Consumidor con calidad de exento reconocido por la entidad correspondiente, deberá presentar la solicitud de adquisición del TAG, siguiendo los procedimientos conforme a la normatividad vigente y a los lineamientos establecidos.

El Usuario con tarifa especial debe ir al Operador de la plaza de peaje de interés y notificarle el beneficio recibido. El Operador asocia en su base de datos local al Usuario con tarifa especial, y al momento en que éste transite por la respectiva plaza de peaje el Operador debe reportar a COPILOTO el tipo de cobro “Tarifa Especial”.

## **PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS**

COPILOTO, provee un mecanismo ágil y eficiente para atender y resolver las Peticiones, Quejas y Reclamos, de los Usuarios y/o Consumidores en un término máximo de Quince (15) días hábiles desde su recibo. Para radicar una reclamación respecto al valor de tarifas cobradas por el uso del TAG, los Usuarios y/o Consumidores cuentan con un plazo máximo de tres (3) meses contados a partir de la fecha de utilización del servicio a través del TAG.

Para tal efecto el Usuario y/o Consumidor puede comunicarse a través de la línea telefónica para Bogotá 5466930 y a la línea para nivel Nacional 018000111138, o a través de la página web [www.copilotocolombia.com](http://www.copilotocolombia.com).

## **TIEMPO DE RETENCIÓN DE LA INFORMACIÓN**

Se ha establecido como término de retención de la información el término de cinco (5) años para el almacenamiento de información que se obtengan del funcionamiento del Sistema de Recaudo Electrónico Vehicular.

## **PROCEDIMIENTO PARA REPOSICIÓN DEL TAG**

En el evento de daño o pérdida del TAG, el Usuario y/o Consumidor debe notificar a COPILOTO sobre la novedad, mediante cualquiera de los canales dispuestos, con el fin de que se proceda con la desactivación del mismo y se suministre uno nuevo, asumiendo el Usuario y/o Consumidor el pago correspondiente de no encontrarse en el término de Garantía y condiciones de la misma.

## **GARANTÍA DEL TAG**

COPILOTO, ofreciendo condiciones de idoneidad, calidad y seguridad, y el buen estado y funcionamiento de los productos, se obliga temporalmente a responder si se presenta un error de diseño, fabricación, embalaje que hagan del TAG un producto defectuoso. La Garantía estará vigente por 1 año, que se contará a partir del recibo del producto, siempre que el mismo no haya sido objeto de golpes o se le haya expuesto a algún elemento químico o sustancia que altere su funcionalidad. Teniendo en cuenta las especificaciones del TAG, se pierde la garantía por el hecho de una errada instalación y por removerse una vez instalado.

El Usuario y/o Consumidor para hacer efectiva la garantía debe comunicarse con COPILOTO a través de los canales autorizados, con el fin de proceder con la reposición del mismo.

COPILOTO, dispondrá un manual de instrucciones para la instalación y buen uso del TAG en la página web, también se encontrara en el empaque del TAG.

En todo caso COPILOTO, quedará exonerado de la responsabilidad que se deriva de la garantía, cuando se demuestre que el defecto proviene de:



1. Fuerza mayor o caso fortuito;
2. El hecho de un tercero;
3. El uso indebido del TAG por parte del Usuario y/o Consumidor, y
4. Que el Usuario y/o Consumidor no haya atendido las instrucciones de instalación y buen uso.

## **TRATAMIENTO DE DATOS**

COPILOTO, y sus socios, terceros aliados o proveedores, respetan la libertad e intimidad de las personas, así como las demás garantías consagradas en la Constitución y en la ley. Como consecuencia, y en cumplimiento de la ley 1581 de 2012 y sus normas complementarias, COPILOTO, solo da tratamiento a los datos personales, que le sean debidamente autorizado por sus titulares.

El Usuario y/o Consumidor, por la suscripción de este documento, autoriza expresamente a COPILOTO y las entidades que pertenezcan o llegaren a pertenecer a su Grupo Empresarial de acuerdo con la ley, aliados, sus filiales y/o subsidiarias, domiciliadas en Colombia y/o en el exterior, o a quien represente sus derechos u ostente en el futuro la calidad de cesionario, en calidad de Responsable del Tratamiento, para hacer el tratamiento de los datos personales que, como de Titular o encargado del tratamiento de los mismos, el Usuario y/o Consumidor entrega y/o autoriza a COPILOTO.

En tal orden de ideas, con arreglo de la presente autorización, COPILOTO, a sus socios, y a las entidades que pertenezcan o llegaren a pertenecer a su Grupo Empresarial de acuerdo con la ley, aliados, sus filiales y/o subsidiarias, domiciliadas en Colombia y/o en el exterior, o a quien represente sus derechos u ostente en el futuro la calidad de cesionario, podrán recolectar, compilar, almacenar, usar, consultar, transferir, circular a terceros aliados, comercializar, transmitir y suprimir los datos personales o aquellos que en calidad de Usuario y/o Consumidor le transfiere, para cualquiera de las finalidades tendientes a mantener un flujo de comunicación adecuada con una finalidad comercial, estadística y de uso del TAG, para la correcta prestación de nuestros servicios ofrecidos, así como también con el fin de que dichos ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO, ofrezcan a los Usuarios y/o Consumidores beneficios o servicios propios de su actividad comercial.

Por lo anterior, el Usuario y/o Consumidor en cualquier momento podrá acceder a sus datos personales suministrados en su CUENTA USUARIO y actualizarlos, rectificarlos y eliminarlos (siempre y cuando no sean esenciales para la operación normal de sistema o requeridos para el desarrollo de la relación contractual).

Para efectuar consultas o solicitar la actualización, corrección o supresión de los datos, el Usuario y/o Consumidor puede comunicarse a través de la línea telefónica para Bogotá 5466930 y a la línea para nivel Nacional 018000111138, o a través de la página web [www.copilotocolombia.com](http://www.copilotocolombia.com).

Por este mismo documento se AUTORIZA EXPRESAMENTE a COPILOTO, a sus socios y las entidades que pertenezcan o llegaren a pertenecer a su Grupo Empresarial de acuerdo con la ley, aliados, sus filiales y/o subsidiarias, domiciliadas en Colombia y/o en el exterior, o a quien represente sus derechos u ostente en el futuro la calidad de cesionario, para compartir los datos personales de los Usuarios y/o Consumidores, con los participantes del sistema de recaudo electrónico vehicular, es decir, con Concesiones, entidades financieras, redes de interconexión, sistemas públicos de administración de información y demás operadores e intermediarios del sistema de recaudo electrónico vehicular o entidades que presten servicios afiliados o complementarios al sistema, para

que tengan acceso a la información compartida y restringida estrictamente necesaria para sus actividades específicas quienes también quedan obligadas a mantener la privacidad de la información disponible bajo los mismos parámetros y criterios de confidencialidad que mantendrá COPILOTO.

El usuario reconoce y acuerda que COPILOTO, sus socios, las entidades que pertenezcan o llegaren a pertenecer a su Grupo Empresarial de acuerdo con la ley, aliados, sus filiales y/o subsidiarias, domiciliadas en Colombia y/o en el exterior, o a quien represente sus derechos u ostente en el futuro la calidad de cesionario, sus proveedores y aliados, así como los participantes del sistema de recaudo electrónico vehicular mencionados en el párrafo anterior, pueden utilizar el TAG o pueden autorizar a cualquier otro organismo gubernamental a utilizar el TAG para recopilar información anónima sobre tránsito, viajes u otro tipo de información para la toma de datos estadísticos o comerciales.

### **SUSPENSIONES Y CANCELACIONES DE CUENTA DE USUARIO, ESQUEMA DE PAGO Y TAG**

El mal uso del servicio ofrecido por COPILOTO o las situaciones que a continuación se describen podrán dar a lugar a suspensiones del servicio, dentro de las cuales existe la posibilidad de reanudarlo nuevamente. Las cancelaciones son eventos definitivos que generan el retiro de la CUENTA USUARIO del sistema con restricción definitiva del uso del TAG.

1. **SUSPENSIÓN CUENTA USUARIO:** Afecta de forma integral la prestación del servicio al USUARIO y/o CONSUMIDOR, implica la suspensión de todos los ESQUEMAS DE PAGO y DE TAG asociados a este.
2. **SUSPENSIÓN ESQUEMA DE PAGO:** Afecta el método de pago elegido por el USUARIO/CONSUMIDOR, implica la suspensión a todos los vehículos/tag asociados bajo este.
3. **SUSPENSIÓN TAG:** Afecta solo el vehículo/TAG sobre el cual se presente la causa o motivo de suspensión.

**CAUSALES DE SUSPENSIÓN DE CUENTA DE USUARIO:** Serán causales de suspensión:

1. **Saldo en mora:** Cuando no se cancela los saldos generados por la utilización del tag con saldo insuficiente. El usuario se encuentra obligado a pagar los saldos pendientes para la reactivación de la prestación de los servicios. Aplicará siempre y cuando solo se cuente con un esquema de pago.
2. **Voluntaria:** A petición del USUARIO y/o CONSUMIDOR, a través de los canales de comunicación dispuestos por COPILOTO, el saldo a favor reposará en el ESQUEMA DE PAGO del cual podrá disponer una vez se reactive el servicio.
3. **Por fraude:** Se entenderá por intento de fraude el ingreso de información falsa al momento del registro, omitiendo realizar su respectiva corrección desde la evidencia del hecho.

**CAUSALES DE SUSPENSIÓN DE ESQUEMA DE PAGO**

1. **Voluntaria:** A petición del USUARIO y/o CONSUMIDOR, a través de los canales de comunicación dispuestos por COPILOTO, el saldo a favor reposará en el ESQUEMA DE PAGO del cual podrá disponer una vez se reactive el servicio.

2. Saldo en mora: Cuando no se cancela los saldos generados por la utilización del tag con saldo insuficiente. El usuario se encuentra obligado a pagar los saldos pendientes para la reactivación de la prestación de los servicios.

#### **CAUSALES DE SUSPENSIÓN DE USO TAG**

1. Voluntaria: A petición del USUARIO y/o CONSUMIDOR, a través de los canales de comunicación dispuestos por COPILOTO, el saldo a favor reposará en el ESQUEMA DE PAGO del cual podrá disponer una vez se reactive el servicio.
2. Suspensión por registro de categoría o placa de vehículo incorrecta: Al momento de realizar el registro en el sistema se debe indicar la categoría a la cual pertenece el vehículo y la placa a la cual se asociara el TAG, si en el momento de utilizar el TAG se evidencia que hay inconsistencia en los datos registrados, el sistema enviará una notificación vía correo electrónico al USUARIO y/o CONSUMIDOR, desde su recepción el usuario cuenta con 15 días para realizar la modificación de los datos registrados en el sistema, si no se realiza se procederá con la suspensión del vehículo/tag con el que se evidencia la inconsistencia.
3. Suspensión por intento fraude: Se entenderá por intento de fraude la falsificación del TAG o su utilización en un vehículo distinto al declarado al momento del registro, omitiendo realizar la modificación relacionado en el ítem anterior.
4. Suspensión por utilización repetitiva de un TAG defectuoso: Al intentar realizar la utilización del TAG y que esta no sea permitida por que se evidencia algún tipo de falla en el dispositivo, el USUARIO y/o CONSUMIDOR debe comunicarse con la línea de atención al cliente para reportar la falla, si se evidencia la utilización del TAG defectuoso en tres oportunidades, se realizará la suspensión del uso del TAG, descontando el valor correspondiente a las utilidades efectuadas.

#### **CAUSALES DE CANCELACIÓN DE LA CUENTA DE USUARIO**

1. Cancelación voluntaria de la cuenta: El usuario puede solicitar a través de la página de COPILOTO la cancelación de la cuenta y la devolución del saldo a favor.
2. Cancelación por intento de fraude: Si se evidencia reincidencia en una suspensión por intento de fraude, se procederá con la cancelación de la cuenta.

#### **CAUSALES DE CANCELACIÓN DE ESQUEMA DE PAGO Y TAG.**

1. Cancelación voluntaria del esquema de pago o TAG: El usuario puede solicitar a través de la página web de COPILOTO la cancelación de la cuenta y la devolución del saldo con el que cuente.
2. Cancelación por intento de fraude: Si se evidencia reincidencia en una suspensión por intento de fraude, se procederá con la cancelación de la cuenta.

#### **RESPONSABILIDAD E INDEMNIDAD**

Si durante el uso del TAG en la prestación del servicio e infraestructura física de los mismos, El Usuario y/o Consumidor llegase a ocasionar daños a dicha infraestructura o a terceros, este (El Usuario y/o Consumidor) será el único responsable de los daños causados. Como consecuencia, el Usuario y/o Consumidor, deberá mantener indemne a COPILOTO, de cualquier indemnización que sea solicitada por los daños causados, durante el uso del TAG. Por consiguiente, El Usuario y/o Consumidor, deberá pagar a COPILOTO, cualquier responsabilidad civil, daño, costo, gasto,

perjuicio, desembolso, indemnización, multa o sanción que COPILOTO tenga que llegar a asumir como consecuencia de una reclamación, acción judicial o administrativa o la imposición de una multa proveniente de la culpa o negligencia del Usuario y/o Consumidor. Igualmente, el Usuario y/o Consumidor pagará los costos legales, judiciales, de asesoría jurídica y administrativos en los que tenga que incurrir COPILOTO para defenderse de tales acciones, demandas o reclamaciones.

## **DOMICILIO Y JURISDICCIÓN**

Para efectos del presente Acuerdo constituye domicilio el lugar donde se prestará el servicio, sometiéndose a la jurisdicción Colombiana.

## **CESIÓN**

COPILOTO, podrá ceder, en todo o en parte, a cualquier persona natural o jurídica, los derechos y obligaciones derivados del presente Acuerdo, notificando al Usuario y/o Consumidor con un término de cuarenta y cinco (45) días calendario antes de la fecha en que opere dicha cesión, a través de los medios que COPILOTO dispusiere para tal fin o a través de los canales usados habitualmente para comunicarse con el Usuario y/o Consumidor. Por medio del presente Acuerdo el Usuario y/o Consumidor acepta la situación antes planteada y declara que COPILOTO no requerirá autorización expresa para llevar a cabo la mencionada cesión, así como también, autoriza que sus datos personales sean compartidos con el cesionario y sus proveedores o aliados, para llevar a cabo todas las actividades requeridas para tal fin.

## **OTROS**

La falta de validez de cualquier disposición de este ACUERDO no afectará a las demás disposiciones de este ACUERDO, las cuales continuarán teniendo plena vigencia y efecto.

El incumplimiento de este ACUERDO puede dar lugar a la suspensión o cancelación de la CUENTA USUARIO.

El USUARIO y/o CONSUMIDOR reconocen y autoriza que, al proporcionar su dirección de correo electrónico, dirección física, y su número de celular es posible que reciba información relacionada con el servicio y/o servicios por estos canales. Siendo el correo electrónico el principal medio de comunicación entre COPILOTO y el Usuario y/o Consumidor.

El Usuario y/o Consumidor declara que toda la información proporcionada es actual, veraz, real y posee directa relación con el Usuario y/o Consumidor. De igual forma, se compromete a comunicar/actualizar la información proporcionada para efectos de esta relación que llegare a cambiar o dejar de existir dentro de un término de 5 días calendario contados a partir de la fecha de conocimiento de dicho cambio.

Este documento de Términos y Condiciones hace parte del Contrato de Vinculación firmado entre COPILOTO y el Usuario y/o Consumidor.