CONTRATO TÉRMINOS Y CONDICIONES COPILOTO COLOMBIA S.A.S

INDICE:

A. CONSIDERACIONES
B. DEFINICIONES
C. CONDICIONES GENERALES
D. DERECHOS DEL USUARIO Y/O CONSUMIDOR.
E. OBLIGACIONES DEL USUARIO Y/O CONSUMIDOR
F. OBLIGACIONES DE COPILOTO
G. MODALIDADES DE PAGO Y MEDIOS DE RECARGA
H. FACTURACIÓN
I. ESPECIFICACIONES DEL TAG
J. ENTREGA DEL TAG
K. PROCEDIMIENTO PARA REPOSICIÓN DEL TAG
L. GARANTÍA DEL TAG
M. PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS
N. TIEMPO DE RETENCIÓN DE LA INFORMACIÓN
O. TRATAMIENTO DE DATOS
P. SUSPENSIONES Y CANCELACIONES DE CUENTA DE USUARIO Y/O CONSUMIDOR, BOLSILLO (ESQUEMA DE PAGO) Y TAG
Q. RESPONSABILIDAD E INDEMNIDAD
R. DOMICILIO Y JURISDICCIÓN
S. CESIÓN
T. OTROS
U. SERVICIO PAGO ELECTRÓNICO DE PEAJES
V. SERVICIO DE PAGO ELECTRONICO DE PARQUEADEROS
W. PAGO ELECTRONICO OTROS SERVICIOS

COPILOTO COLOMBIA S.A.S, identificada con Nit.901 323 081 - 1, con sede principal en Bogotá, ofrece soluciones para el pago electrónico vehicular en peajes, parqueaderos, estaciones de servicio, entre otros, a personas naturales y jurídicas, mediante un Sistema de Recaudo Electrónico Vehicular, establece los siguientes Términos y Condiciones:

A. CONSIDERACIONES

Que COPILOTO, para ofrecer sus servicios, vincula a los usuarios y/o consumidores, gestiona la entrega de un TAG (dispositivo electrónico que se adhiere al interior del parabrisas del vehículo),

mediante el cual se registrará la placa del vehículo, se encargará de la administración de la información de las cuentas de los usuarios y/o consumidores y gestionará el pago de la tarifa a los prestadores directos del servicio. El usuario y/o consumidor sólo podrá tener un TAG por vehículo.

Que el Sistema de Recaudo Electrónico Vehicular tiene como objeto implementar un mecanismo que permita a cualquier Usuario y/o consumidor inscrito, pagar electrónicamente la tarifa del servicio sin la demora asociada al pago en efectivo

Que el usuario y/o consumidor tendrá una cuenta propia que se denominará CUENTA USUARIO COPILOTO mediante la cual podrá adquirir cualquier servicio prestado por COPILOTO.

Que en la CUENTA USUARIO COPILOTO, el usuario y/o consumidor tendrá la posibilidad de crear BOLSILLOS (ESQUEMAS DE PAGOS), en los cuales, puede hacer recargas económicas, utilizando los medios de recarga disponibles por COPIILOTO, a fin de realizar el pago del servicio seleccionado.

Que 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.

B. DEFINICIONES

a. **USUARIO Y/O CONSUMIDOR**: Es la persona natural o jurídica que suscribe un contrato con COPILOTO (Intermediador), 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.

b. **PRESTADOR DIRECTO DEL SERVICIO**: 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.

c. **TAG:** Dispositivo electrónico que se emplea para identificación por Radiofrecuencia (RFID) y se adhiere al interior del parabrisas del vehículo. El valor del TAG al igual que el valor de su instalación, se encuentra en los diferentes canales de comunicación como la página web www.copilotocolombia.com y en la aplicación móvil.

d. **SALDOS:**

1. **Saldo insuficiente:** Estado del saldo cuando se va a realizar un cobro al usuario y su saldo de la Cuenta Usuario Copiloto no alcanza a cubrir el pago.
2. **Saldo pendiente:** Estado del saldo cuando se hace uso del cupo y/o se tiene un saldo con números negativos que deberá ser pagado por el usuario.
3. **Saldo suficiente:** Estado del saldo cuando se va a realizar un cobro al usuario y su saldo de la cuenta Copiloto si alcanza a cubrir el pago.
4. **Saldo a favor:** Cuando un usuario realiza el pago de su saldo pendiente y dicho pago es superior a este, la diferencia de los mismos queda a favor del usuario y por ende se adiciona a su saldo en Copiloto.
5. **Saldo precargado:** Hace referencia al saldo positivo que tiene el cliente es su cuenta Copiloto.
6. **Saldo disponible:** Hace referencia al saldo positivo que tiene el cliente es su cuenta Copiloto.

7. **Saldo recargado:** Es el dinero que el cliente recarga en su cuenta Copiloto y que se usa para incrementar su saldo y/o cubrir posibles saldos pendientes.

C. CONDICIONES GENERALES

a. El usuario y/o consumidor debe leer con atención este documento de Términos y Condiciones para su posterior aceptación.
b. Durante la ejecución del contrato para la prestación del servicio y/o servicios contratados, los usuarios y/o consumidores deben conocer previamente y en forma expresa a través de la página web www.copilotocolombia.com 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 y/o consumidor a través del mismo medio. En el evento en que el usuario y/o consumidor, no manifieste su inconformidad con la modificación propuesta dentro del término de cuarenta y cinco (45) días siguientes a la publicación, se entenderá su aceptación tácita.
c. El usuario y/o consumidor 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 y/o consumidor del pago de los saldos que se encuentren pendientes por pagar. Los términos y condiciones hacen parte integral del contrato que suscribe el Usuario y/o consumidor con COPILOTO.
d. 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/0 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, termino en el cual si el usuario y/o consumidor no manifiesta su inconformidad se entenderá su aceptación tácita.
e. El usuario y/o consumidor debe completar el proceso de registro en el sitio web de COPILOTO www.copilotocolombia.com o en la APP "*Copiloto Colombia*" y contar con el saldo suficiente o el medio de pago respectivo para hacer el cobro de los servicios solicitados.
f. El sistema dispuesto por el Prestador directo del servicio es quien define la tarifa a cobrar.

D. DERECHOS DEL USUARIO Y/O CONSUMIDOR.

a. 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.
b. Utilizar los servicios de Recaudo Electrónico Vehicular al suscribir el contrato con COPILOTO.
c. Recibir el servicio de Recaudo Electrónico Vehicular que ha contratado con COPILOTO.

d. Tener acceso a toda la información que necesite en relación con el ofrecimiento o prestación de los servicios mediante los canales habilitados por COPILOTO.
e. Conocer previamente las tarifas aplicables al servicio de Recaudo Electrónico Vehicular y que serán publicadas a través de la página web de COPILOTO www.copilotocolombia.com
f. Gozar de la protección de sus datos personales. En cualquier momento el usuario y/o consumidor podrá solicitar copia de los datos suministrados y obtenidos de la actualización de los mismos.
g. Escoger por lo menos una de las modalidades de pago dispuestas por COPILOTO.
h. 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, descontando el impuesto de gravamen financiero (4*mil). El Usuario y/o consumidor puede elegir libremente el intermediador que le proporcionará el servicio.
i. Obtener la información adicional en los casos en que COPILOTO, ofrezca servicios adicionales al servicio de pagos electrónicos de peajes.
j. 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.
k. Tener a su disposición un TAG 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.
l. 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.
m. 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.
n. Solicitar la devolución del dinero pagado por la compra del TAG dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de este de conformidad con la ley de retracto, siempre y cuando el estado del TAG lo permita y la prestación del servicio no se haya iniciado, asumiendo los costos de envío en los cuales COPILOTO incurrió para la entrega de este y el envío del mismo a las oficinas de COPILOTO. Una vez COPILOTO reciba el TAG se procederá con la devolución del dinero a la cuenta bancaria suministrada por el usuario y/o consumidor, la cual debe estar a nombre del usuario y/o consumidor registrado en COPILOTO.
o. En caso de no haber recibido aún el TAG podrá solicitar la cancelación del envío y devolución del dinero pagado por el TAG, el cual se devolverá completo si no ha sido enrutado por la empresa logística para la entrega o con el respectivo descuento del valor del envío en caso de encontrarse en ruta.

E. OBLIGACIONES DEL USUARIO Y/O CONSUMIDOR

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

a. Tomar todas las medidas necesarias para garantizar que el dispositivo TAG 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.
b. 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.
c. En caso de adquisición del TAG a través de un canal electrónico, suministrar información veraz e integra respecto a su domicilio o al lugar donde pueda hacerse la entrega del mismo.
d. Hacer buen uso del servicio y del TAG entregado para la prestación del mismo.
e. No remover el TAG instalado en el vehículo, toda vez que esto genera avería del mismo y la imposibilidad de volverlo a utilizar.
f. Informar de cualquier daño que se presente en el TAG a COPILOTO, para que a través de éste se reemplace el mismo, de conformidad con las cláusulas de garantía aplicables a este producto.
g. Hacer uso de la información entregada por COPILOTO únicamente para los efectos de la prestación de los servicios.
h. 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.
i. 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 y/o consumidor 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 y/o consumidor, si este controvierte el cobro efectuado.
j. El usuario y/o consumidor, contraseña y correo electrónico sean de manejo personal e intransferible, siendo el usuario y/o consumidor el responsable del manejo que se dé a la cuenta con el uso de estos.

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

F. OBLIGACIONES DE COPILOTO

COPILOTO, garantizará las siguientes condiciones:

a. Activar el dispositivo TAG y/o recargar el BOLSILLO (ESQUEMA DE PAGO) asociado, y el uso del dispositivo TAG para la prestación efectiva del servicio en un período máximo de una (1) hora, término que se contará a partir del proceso de activación.
b. Entregar el TAG en el domicilio o lugar indicado por el usuario y/o consumidor, conforme a la cobertura ofrecida por COPILOTO, la cual se encuentra publicada en la página web https://www.copilotocolombia.com/sites/default/files/Cubrimiento_Copiloto.pdf .
c. Establecer las condiciones para la provisión y correcta instalación del dispositivo TAG en el vehículo de los usuarios y/o consumidores 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.

d. Prestar el servicio de Recaudo Electrónico Vehicular conforme a la disponibilidad acordada con el OPERADOR.
e. Mantener informados a los usuarios y/o consumidores 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.
f. Mantener las condiciones acordadas contractualmente, de conformidad en los términos dispuestos en las normas de protección al usuario y/o consumidor.
g. Tener disponibles al menos dos canales de comunicación para que el usuario y/o consumidor pueda consultar el estado de su TAG y saldo disponible.
h. El Usuario y/o consumidor contará con dos canales de comunicación para instaurar peticiones, quejas y reclamaos (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.
i. Proveer mecanismos ágiles y eficientes para atender y resolver las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Consultas de los usuarios y/o consumidores, en un término no superior a quince (15) días hábiles desde su recibo.
j. Permitir al Usuario y/o consumidor 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.
k. 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 y/o consumidor su consulta sin restricciones.
l. Suministrar a los usuarios y/o consumidores un TAG que cumpla con las especificaciones técnicas durante la vigencia de su relación contractual.
m. Proveer un sistema de información que muestre la trazabilidad y permita hacer seguimiento a las Peticiones, Quejas y Reclamos.
n. Dar acceso a la información de los consumos realizados del servicio y/o servicios contratados, a través de los diferentes canales.
o. Reconocer a los usuarios y/o consumidores los derechos establecidos en la Ley 1480 de 2011.
p. Tener actualizada su página web para que el Usuario y/o consumidor pueda consultar su saldo y el historial de pagos realizados.
q. Garantizar la lectura del TAG para todo tipo de vehículo, excepto motos, siempre y cuando esté instalado de forma correcta y en condiciones de operación.

G. MODALIDADES DE PAGO Y MEDIOS DE RECARGA

COPILOTO, permite a los usuarios y/o consumidores el pago del valor de los servicios contratados o la recarga al BOLSILLO (ESQUEMA DE PAGO), a través de métodos de recarga:

1. Recargas a través de la página web y APP Copiloto Colombia:

Permite al usuario y/o consumidor realizar recargas utilizando tarjetas de crédito y débito, cuentas bancarias o billeteras virtuales que hayan sido habilitadas por Copiloto, a través de los botones dispuestos para este fin en nuestras plataformas.

2. Recargas en efectivo:

Permite al usuario y/o consumidor realizar recargas en corresponsales bancarios autorizados con los cuales COPILOTO tenga convenio, los cuales podrá conocer en la página web www.copilotocolombia.com , por medio de pagos en efectivo que serán abonados a su cuenta.

PARÁGRAFO: Los servicios de recarga para el pago de peajes electrónicos no generan ningún costo adicional para el usuario y/o consumidor.

Las modalidades de pago:

1. Prepago: Permitirá al usuario y/o consumidor realizar recargas manuales. El usuario y/o consumidor podrá hacer uso del saldo precargado, hasta que el saldo llegue a su límite inferior.

2. Prepago recurrente: Se recarga la cuenta de COPILOTO de forma automática, con el valor definido por el usuario y/o consumidor, descontando de una tarjeta registrada en el botón de pagos de PaGo, cada vez que el saldo llegue a un saldo mínimo establecido por el usuario y/o consumidor.
   En este caso el usuario y/o consumidor debe contar con un producto financiero que respalde la activación.

3. Pago inmediato: Permite al usuario y/o consumidor inscribir una tarjeta de crédito de la cual se debitará el valor del servicio utilizado.

   PARÁGRAFO: Teniendo en cuenta el medio de pago en el que se realiza la recarga, el procesamiento de la transacción puede ser de forma no inmediata.

   El saldo recargado en la cuenta COPILOTO por los diferentes métodos habilitados no generara ningún interés.

H. FACTURACIÓN

COPILOTO realizará la facturación correspondiente de aquellos comercios que le hayan entregado mandato de facturación. En caso contrario, será el comercio el encargado de entregar la factura al usuario y/o consumidor final.

I. ESPECIFICACIONES DEL TAG

Cada TAG tendrá un código único de identificación que estará impreso, así como un código de barras, los cuales se utilizarán para su identificación. Se debe garantizar su correcta instalación para su lectura:

a. Por cada TAG se debe relacionar únicamente un vehículo. El TAG no es transferible, si el usuario y/o consumidor 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.
b. En principio cada TAG debe estar únicamente asociado a un BOLSILLO (ESQUEMA DE PAGO). Sin perjuicio de que en el futuro se puedan habilitar más.
c. El saldo está asociado al BOLSILLO (ESQUEMA DE PAGO), más no al TAG.
d. 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 de COPILOTO www.copilotocolombia.com o la aplicación móvil.

J. ENTREGA DEL TAG

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

a. Entrega Inmediata: Si su adquisición se realizó de forma presencial en alguno de los puntos de venta autorizados por COPILOTO.

b. Entrega a domicilio: Si su adquisición se realizó a través de un canal electrónico la entrega se realizará a través de un operador logístico, la cobertura y tiempos de entrega se encuentran en la página web www.copilotocolombia.com. Al tercer intento de entrega del TAG a domicilio, 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 llegaran a generar.

K. 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.

L. 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 un (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 no imputable a COPILOTO y por removerse una vez instalado o pasado un año (1) de recibido del producto.

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 encontrará 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:

a. Fuerza mayor o caso fortuito;
b. El hecho de un tercero;
c. El uso indebido del TAG por parte del Usuario y/o consumidor, y
d. Que el Usuario y/o consumidor no haya atendido las instrucciones de instalación y buen uso.

M. 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 recibido. 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.

N. 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.

O. 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 usuario 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 COPILOTO 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.

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 y/o consumidor 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.

Adicional a lo anterior, el usuario y/o consumidor deberá acepta expresamente lo contenido en la POLITICA DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES COPILOTO la cual se encuentra en la página www.copilotocolombia.com.

P. SUSPENSIONES Y CANCELACIONES DE CUENTA DE USUARIO Y/O CONSUMIDOR, BOLSILLO (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 COPILOTO del sistema con restricción definitiva del uso del TAG.

a. SUSPENSIÓN O CANCELACIÓN DE CUENTA USUARIO COPILOTO.

Afecta de forma integral la prestación del servicio al usuario y/o consumidor, implica la suspensión o cancelación de todos los BOLSILLOS (ESQUEMAS DE PAGOS) y DE TAG asociados a este.

CAUSALES DE SUSPENSIÓN DE CUENTA DE USUARIO COPILOTO:

Serán causales de suspensión:

- Saldo en mora: Cuando no se cancela los saldos generados por la utilización del TAG con saldo insuficiente. El usuario y/o consumidor se encuentra obligado a pagar los saldos pendientes para la reactivación de la prestación de los servicios. BOLSILLO (ESQUEMA DE PAGO)
- 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 BOLSILLO (ESQUEMA DE PAGO) del cual podrá disponer una vez se reactive el servicio.
- Por intento de 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 y/o por el reporte por parte de la entidad bancaria debido a la validación de las

transacciones por el desconocimiento de estas, ya sean por compra o recargas realizadas para la utilización del servicio de COPILOTO.

CAUSALES DE CANCELACIÓN DE LA CUENTA DE USUARIO COPILOTO

- Cancelación voluntaria de la cuenta: El usuario y/o consumidor puede solicitar a través de la página de COPILOTO la cancelación de la cuenta y la devolución del saldo a favor salvo la deducción del impuesto del 4 x mil cuando aplique. Dicha deducción debe estar claramente explicada en un certificado de cierre de cuenta expedido con el certificado de desvinculación del TAG a la cuenta de usuario y/o consumidor, para que éste pueda contratar con cualquier otro Intermediador de su elección. La emisión de este certificado deberá darse dentro de los tres (3) días calendario siguientes a la solicitud de terminación de la relación contractual, habiendo cumplido con los requisitos para tal fin por parte del Usuario y/o consumidor.
- Cancelación por intento de fraude: Si se evidencia reincidencia en una suspensión por intento de fraude, o por la confirmación por parte de la entidad bancaria del desconocimiento de las transacciones sea de compra o recargas realizadas para la utilización del servicio de COPILOTO, se procederá con la cancelación de la cuenta
- Cancelación por registro en listas vinculantes: COPILOTO dentro de su proceso de prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo realiza la validación de los usuarios y/o consumidores finales en listas vinculantes, si el usuario y/o consumidor se encuentra en las siguientes listas: OFAC Y/O CLINTON, ONU, DE TERRORISTAS DE LOS EEUU, UNIÓN EUROPEA, esto será causal de cancelación de la cuenta de usuario y/o consumidor creado en COPILOTO y no prestación del servicio.

b. SUSPENSIÓN O CANCELACIÓN DE BOLSILLO (ESQUEMA DE PAGO).

Afecta el método de pago elegido por el usuario y/o consumidor, implica la suspensión o cancelación a todos los vehículos/TAG asociados bajo este.

CAUSALES DE SUSPENSIÓN DE BOLSILLO (ESQUEMA DE PAGO)

- 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 BOLSILLO (ESQUEMA DE PAGO) del cual podrá disponer una vez se reactive el servicio.
- Saldo en mora: Cuando no se cancela los saldos generados por la utilización del TAG con saldo insuficiente. El usuario y/o consumidor se encuentra obligado a pagar los saldos pendientes para la reactivación de la prestación de los servicios.

CAUSALES DE CANCELACIÓN DE BOLSILLO (ESQUEMA DE PAGO) Y TAG.

- Cancelación voluntaria del BOLSILLO (ESQUEMA DE PAGO) o TAG: El usuario y/o consumidor puede solicitar a través de la página de COPILOTO la cancelación del BOLSILLO (Esquema de Pago) y la devolución del saldo a favor salvo la deducción del impuesto del 4 x mil cuando aplique. Dicha deducción debe estar claramente explicada en un certificado de cierre de cuenta expedido con el certificado de desvinculación del TAG a la cuenta de usuario y/o consumidor, para que éste pueda contratar con cualquier otro Intermediador de su elección. La emisión de este certificado deberá darse dentro de los tres (3) días calendario siguientes a la solicitud de terminación de la relación contractual, habiendo cumplido con los requisitos para tal fin por parte del Usuario y/o consumidor
- Cancelación por intento de fraude: Si se evidencia reincidencia en una suspensión por intento de fraude, se procederá con la cancelación de la cuenta.

c. **SUSPENSIÓN VEHÍCULO/TAG.**

Afecta solo el vehículo/TAG sobre el cual se presente la causa o motivo de suspensión.

CAUSALES DE SUSPENSIÓN DE USO VEHÍCULO/TAG

- 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 BOLSILLO (ESQUEMA DE PAGO) del cual podrá disponer una vez se reactive el servicio.
- 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, COPILOTO notificara al usuario y/o consumidor por los canales habilitados , desde la notificación el usuario y/o consumidor cuenta con 5 días hábiles 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.
- 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.
- 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 utilizaciones efectuadas.

CAUSALES DE CANCELACIÓN DE VEHÍCULO Y/O TAG.

- Cancelación voluntaria del Vehículo y/o TAG: El usuario y/o consumidor puede solicitar a través de la página de COPILOTO la cancelación del BOLSILLO (Esquema de Pago) y la devolución del saldo a favor salvo la deducción del impuesto del 4 x mil cuando aplique. Dicha deducción debe estar claramente explicada en un certificado de cierre de cuenta expedido con el certificado de desvinculación del TAG a la cuenta de usuario y/o consumidor, para que éste pueda contratar con cualquier otro Intermediador de su elección. La emisión de este certificado deberá darse dentro de los tres (3) días calendario siguientes a la solicitud de terminación de la relación contractual, habiendo cumplido con los requisitos para tal fin por parte del Usuario y/o consumidor

- Cancelación por intento de fraude: Si se evidencia reincidencia en una suspensión por intento de fraude, se procederá con la cancelación de la cuenta.

Q. 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.

R. DOMICILIO Y JURISDICCIÓN

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

S. 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.

T. 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 COPILOTO.
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 cinco (5) días calendario contados a partir de la fecha de conocimiento de dicho cambio.
Este documento de Términos y Condiciones hace parte integral del Contrato de Vinculación firmado entre COPILOTO y el Usuario y/o consumidor.

U SERVICIO PAGO ELECTRÓNICO DE PEAJES

Objeto

Que COPILOTO, ofrece soluciones para el pago electrónico vehicular en peajes.

Alcance

El servicio de COPILOTO estará en funcionamiento en los peajes que cuenten con el proceso de interoperabilidad habilitado para el pago electrónico de peajes con TAG, cuya cobertura se encuentra en la página web de Copiloto www.copilotocolombia.com/cobertura.

Condiciones

Una vez que el usuario y/o consumidor ha realizado el proceso exitoso de registro en COPILOTO, aplicaran las siguientes condiciones en la prestación del servicio.

1. El usuario y/o consumidor debe transitar por los carriles señalizados por el Operador para el recaudo electrónico de peajes.
2. Cuando el vehículo se acerca al carril del sistema de Recaudo Electrónico de peajes se realiza la lectura del dispositivo TAG o validación de usuario y/o consumidor, para comprobar que el TAG se encuentra habilitado.

3. Para modelos prepago, la lectura del dispositivo TAG comprueba si tiene saldo para pagar la tarifa del servicio prestado, en modelos de Pago Inmediato, la lectura del TAG comprueba si tiene un medio habilitado para pagar la tarifa, para esto el usuario y/o consumidor no debe tener saldos en mora con COPILOTO.
4. 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 y/o consumidores, si estos consideran que hay un error de cobro.
5. Y las demás que se encuentren definidas por la resolución 20213040035125 emitida por el Ministerio de Transporte para la reglamentación del sistema de interoperatividad de peajes con recaudo electrónico. (IP/REV), y /o las que la adicionen, modifiquen o supriman.

Salvo disposición en contrario y/o acuerdo diferencial entre las partes, COPILOTO no otorga ningún cupo o valor adicional sobre el saldo o el monto a pagar por parte del cliente. Si no cuenta con saldo o un medio de pago habilitado para cubrir el pago del servicio o no se ha recibido la aceptación o rechazo por parte del cliente o de la entidad financiera en un periodo máximo de cinco (5) minutos, se asume rechazada y el cliente deberá pagar de forma convencional el servicio.

V SERVICIO DE PAGO ELECTRONICO DE PARQUEADEROS

Objeto

Que COPILOTO, ofrece soluciones para el pago electrónico con el saldo de la cuenta del usuario y/o consumidor en parqueaderos.

Alcance

El servicio de COPILOTO estará habilitado en los parqueaderos aliados los cuales serán informados a los usuarios y/o consumidores a través de la página web de COPILOTO www.copilotocolocombia.com/beneficios-y-convenios , en estos se podrá realizar el pago por medio del saldo de la CUENTA USUARIO COPILOTO.

Condiciones

Lo siguiente aplica una vez realizado completo el proceso de registro en COPILOTO:

Con la CUENTA USUARIO COPILOTO, el Usuario y/o consumidor podrá utilizar su saldo o método de pago seleccionado para efectuar pagos en parqueaderos que tengan convenio con COPILOTO.

Cada transacción realizada a través de COPILOTO generará un cobro adicional, por concepto de comisión en la prestación del servicio efectuado por COPILOTO, respecto del cual el usuario y/o consumidor acepta será pagado a través del saldo de la CUENTA USUARIO COPILOTO. Dichos costos serán informados al usuario y/o consumidor en la página web de COPILOTO www.copilotocolocombia.com/beneficios-y-convenios.

El modelo a utilizar para realizar el pago será:

- Cobro automático: Mediante la lectura del TAG o de la placa del vehículo se realiza el cobro de forma directa a la cuenta COPILOTO del servicio adquirido. Es responsabilidad del usuario y/o consumidor contar con saldo disponible en la CUENTA USUARIO COPILOTO o un medio de pago asociado para el pago del servicio.

Salvo disposición en contrario y/o acuerdo diferencial entre las partes, COPILOTO no otorga ningún cupo o valor adicional sobre el saldo o el monto a pagar por parte del cliente. Si no cuenta con saldo o un medio de pago habilitado para cubrir el pago del servicio o no se ha recibido la aceptación o rechazo por parte del cliente o de la entidad financiera en un periodo máximo de cinco (5) minutos, se asume rechazada y el cliente deberá pagar de forma convencional el servicio.

W PAGO ELECTRONICO OTROS SERVICIOS

Objeto

Que COPILOTO, ofrece soluciones para el pago electrónico en comercios aliados en la adquisición de bienes y pagos de servicios con el saldo o método de pago asociado a la cuenta del usuario y/o consumidor.

Alcance

El servicio de Copiloto estará habilitado en los comercios aliados los cuales serán informados a los usuarios y/o consumidores a través de la página web de COPILOTO www.copilotocolocombia.com/beneficios-y-convenios, en estos, se podrá realizar el pago con el saldo o método de pago asociado a la cuenta del usuario y/o consumidor.

Condiciones

1. Una vez que el usuario y/o consumidor ha realizado el proceso exitoso de registro en COPILOTO, aplicaran las siguientes condiciones en la prestación del servicio: Con la CUENTA USUARIO COPILOTO, el usuario y/o consumidor podrá utilizar su saldo o método de pago seleccionado para efectuar transacciones o pagos en distintos comercios, como: lavaderos de vehículos, Estaciones de Servicio, entre otros establecimientos de comercio que tengan convenio con COPILOTO.
2. Cada transacción realizada a través de COPILOTO generará un cobro por servicio atribuido como comisión, el cual el usuario y/o consumidor acepta ser descontado del valor de la transacción en la CUENTA USUARIO COPILOTO. Dichos costos serán informados al usuario y/o consumidor en la página web de COPILOTO https://www.copilotocolombia.com. También será posible que el usuario y/o consumidor seleccione la opción Fee Servicio

Ilimitado, la cual permitirá acceder a determinados servicios con un único pago mensual por comisión.

3. Si el usuario y/o consumidor no cuenta con saldo suficiente o el banco no aprueba la transacción mediante el servicio financiero, el usuario y/o consumidor deberá realizar el pago de forma convencional hacia el establecimiento.
4. COPILOTO no se hace responsable de la intermitencia o fallas del servicio de datos que tenga el cliente contratado e impidan el pago.
5. Dentro de los modelos que se podrán usar para la autorización del pago por parte del usuario y/o consumidor, se encuentran los siguientes:

- Correo electrónico: Como elemento de control y aceptación de los cobros, se enviará un correo a la dirección que el usuario y/o consumidor registró en su perfil COPILOTO, para que apruebe o rechace el pago solicitado. Es responsabilidad del usuario y/o consumidor mantener actualizada dicha información, junto con el acceso al correo. Para poder hacer uso de la solución, el cliente debe contar con acceso a internet y a su correo electrónico.
- Cobro automático: Mediante la lectura del TAG o de la placa del vehículo se realiza el cobro de forma directa a la CUENTA USUARIO COPILOTO del usuario y/o consumidor del servicio adquirido.
- Uso de la APP COPILOTO Colombia: El usuario y/o consumidor hará el pago del servicio por medio de la aplicación móvil de COPILOTO. Es responsabilidad del usuario y/o consumidor el acceso a la APP Para poder hacer uso de la solución, el cliente debe contar con acceso a la aplicación móvil.
- Código QR: Mediante la lectura de un código QR el cual será enviado al usuario y/o consumidor, se realiza el cobro de forma directa a la cuenta COPILOTO del servicio adquirido. Los cobros que se realicen bajo la lectura de este son responsabilidad del usuario y/o consumidor ya que es el quien tiene acceso al código.

Salvo disposición en contrario y/o acuerdo diferencial entre las partes, COPILOTO no otorga ningún cupo o valor adicional sobre el saldo o el monto a pagar por parte del cliente. Si no cuenta con saldo o un medio de pago habilitado para cubrir el pago del servicio o no se ha recibido la aceptación o rechazo por parte del cliente o de la entidad financiera en un periodo máximo de cinco (5) minutos, se asume rechazada y el cliente deberá pagar de forma convencional el servicio.