

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SISTEMA GOPASS

Los presentes términos y condiciones regulan y establecen los parámetros mínimos de la relación contractual que, por virtud de los diferentes servicios que ofrece GOPASS por medio de su App, desarrollarán GOPASS y los Clientes y/o Usuarios. Para que el Cliente y/o Usuario pueda acceder a los diferentes servicios que se prestan a través de la App de GOPASS es obligatorio que el Cliente lea los presentes términos y condiciones y, además, los acepte expresamente. Los siguientes términos y condiciones garantizan los derechos que los Clientes y/o usuarios, en calidad de consumidores llegarán a tener en el marco de la ejecución de los servicios que por medio de la App se prestan.

SECCIÓN 1. CONDICIONES GENERALES DEL SISTEMA GOPASS

El presente es un contrato suscrito entre GOPASS y el usuario, persona natural o jurídica, que desee utilizar los productos y servicios ofrecidos por la plataforma. El usuario se obliga a leer y aceptar los presentes términos y condiciones previa la vinculación al sistema.

1.1. GOPASS es una empresa que se dedica a implementar esquemas que, acompañados de alta tecnología, permiten optimizar los procesos de pago para facilitar procesos de compras por medio de la aplicación GOPASS en diferentes comercios, actividades y servicios, en especial, pero sin limitarse a ellos, centros comerciales, servicios de parqueo, peajes, tanqueo, seguros, y otros

servicios en los que se haya habilitado, por medio convenios o contratos particulares con los comercios que los ofrecen, el pago a través de este medio, según se informen en la página web www.gopass.com.co, del App Gopass, de las redes sociales o a través de cualquier otro medio que GOPASS disponga para ello. En el sistema pueden interactuar diferentes actores como concesiones, bancos, entidades de recaudo, patrimonios autónomos y usuarios con el fin de que el servicio de pago electrónico sea una realidad en el país, permitiendo la lectura de nuestro sistema y el cobro a partir del mismo.

1.2. GOPASS ofrece los siguientes beneficios: el uso su tecnología (software) la cual cuenta con un medio de pago alternativo, eficiente y electrónico sin la necesidad de realizar el proceso de pago en efectivo; la disminución de tiempos invertidos en el proceso de pago; aumentar la capacidad efectiva de atención en cada establecimiento de comercio o peaje; un mayor control de gastos; ofrecer información precisa y oportuna; ayudar a la reducción de fraude; otorgar seguridad por la realización de los pagos electrónicos suprimiendo el uso del dinero en efectivo; promover la agilidad en el tráfico; contar con múltiples sitios y formas para realizar recargas.

1.3. El servicio GOPASS es prestado por PAGOS AUTOMÁTICOS DE COLOMBIA S.A.S., sociedad identificada con el NIT 901.294.241-8, domiciliada en la dirección Carrera 20 # 88-20 de la ciudad de Bogotá - Colombia, cuya dirección de notificación es la Carrera 20 # 88-20, cuenta con el correo electrónico info@gopass.com.co y teléfono (571) 914 0014.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SISTEMA GOPASS. 4º Versión 30.11.2022, publicada 15.08.2023.

1.4. Estos medios aquí listados serán los mismos a través de los cuales los Clientes y/o Usuarios podrán acudir en caso de reclamaciones, peticiones, quejas o cualquier otra consulta necesaria. Lo anterior sin perjuicio de las regulaciones que sobre el particular ofrecen estos mismo Términos y Condiciones.

1.5. GOPASS es un servicio que solo puede ser utilizado en establecimientos de comercio y aliados comerciales afiliados a GOPASS. Para un correcto uso y evitar inconvenientes se deben seguir las indicaciones contenidas en estos términos y condiciones, y revisar las instrucciones contenidas en el sitio web www.gopass.com.co y en la APP GOPASS. Solo podrán suscribirse y utilizar la App las personas naturales y jurídicas que cuenten, para el momento de la suscripción, con capacidad de goce y de ejercicio según los establece el Código Civil y, en general, la ley colombiana.

1.6. El servicio de GOPASS es prestado a través de la APP GOPASS (disponible en AppStore y GooglePlay). GOPASS funciona mediante una cuenta que es creada por el Cliente y/o Usuario al momento de su afiliación a GOPASS, de acuerdo con los canales habilitados para ello. Los Clientes y/o Usuarios deben elegir su propia contraseña, la cual es necesaria para ingresar posteriormente a la CUENTA a través de la APP GOPASS. La CUENTA es personal e intransferible. Cuando en estos Términos y Condiciones se haga referencia a CUENTA, significa una cuenta de usuario del Cliente y/o Usuario en la plataforma GOPASS, y de ninguna manera tendrá un significado de cuenta bancaria, depósito, bolsillo o billetera virtual, ni

ninguna acepción similar.

1.7. GOPASS utiliza un dispositivo electrónico adherido al vehículo, denominado DIEV, el cual contiene una identificación única que se asocia al vehículo que lo porta y se constituye en su identificación electrónica. Este dispositivo cumple con el estándar definido por el Gobierno Nacional en el Decreto N° 2846 de 2013 y el Decreto N° 2060 de 2015, sus adiciones, modificaciones y/o complementaciones, autorizado por la Resolución No. 20213040035125 de 11 de agosto de 2021 expedida por el Ministerio de Transporte de Colombia. Para operaciones en las que no sea necesario la intervención de un vehículo bastará con que la aplicación se encuentre descargada con registro completo del Cliente y/o Usuario y el medio de pago afiliado, por ejemplo pero sin limitarse a ello, operaciones de Marketplace.

1.8. Solo se prestará el servicio GOPASS a los Clientes y/o Usuarios afiliados por medio de la App GOPASS. La CUENTA queda registrada cuando el Cliente y/o Usuario autoriza expresamente el tratamiento de sus datos personales, según la política de tratamiento de datos personal de GOPASS que se encuentra disponible en la página web terminos.gopass.com.co, proporciona toda la información necesaria y acepta expresamente los presentes Términos y Condiciones. El Cliente y/o Usuario se considera afiliado cuando aquella información es verificada por GOPASS y el DIEV GOPASS es activado al menos en un vehículo, cuando sea del caso. En los demás casos será suficiente contar con el App y el registro aceptando expresamente la política de

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SISTEMA GOPASS. 4º Versión 30.11.2022, publicada 15.08.2023.

Tratamiento de Datos Personales y estos Términos y Condiciones. La información de contacto debe mantenerse actualizada y es responsabilidad del Cliente y/o Usuario así hacerlo. Los datos personales que allí se encuentren serán tratados conforme a la autorización dada por el Cliente y/o Usuario y nuestra política de protección de datos personales que sigue las directrices de la ley 1581 de 2012, sus modificaciones, adiciones o complementaciones.

1.9. Los pagos se realizan a través de la lectura del DIEV instalado en el vehículo del Cliente y/o Usuario o por lectura de códigos QR en los establecimientos de comercio habilitados, por pagos con voz, directamente por la App o por cualquier otro que se informará oportunamente al Cliente y/o Usuario. GOPASS es ajeno a las transacciones y relaciones jurídicas que se generen entre los Clientes y/o Usuarios y los establecimientos de comercio habilitados y aliados. GOPASS actúa como un medio de pago electrónico y no es responsable por las obligaciones que se generen entre los Clientes y/o Usuarios y los peajes o establecimientos de comercio o cualquier entidad pública o privada con la que se genere algún tipo de convenio. En consecuencia, solo se hace responsable por el servicio de pago a través del sistema GOPASS.

1.10. Los Clientes y/o Usuarios, en el medio de pago registrado en la App, es decir, pero sin limitarse a tarjetas de crédito, débito, tarjeta virtuales, o cualquier otra, se obligan a mantener saldos o cupos suficientes o tener un medio de pago vinculado y con saldo para cubrir los cargos que se apliquen por el uso del sistema GOPASS. Cada vez que el

vehículo matriculado pase por un carril de pago electrónico, o haga uso del sistema como medio de pago electrónico GOPASS, o que un Cliente y/o Usuario adquiera un producto o solicite los servicios disponibles en la aplicación GOPASS, el valor correspondiente será deducido con cargo al medio de pago elegido por el Cliente y/o Usuario. El Cliente y/o Usuario es responsable del pago de todas las transacciones que se generen como consecuencia de pasos de los vehículos matriculados en su CUENTA por líneas GOPASS en peajes, ingresos a parqueaderos afiliados al medio de pago electrónico, la lectura en estaciones de servicio del DIEV como medio de pago, y todos aquellos productos y/o servicios adicionales en los que se habilite el sistema GOPASS. Ni estar matriculado en el servicio GOPASS ni cualquier problema técnico para usar la plataforma exime al Cliente y/o Usuario de ninguna obligación de pago. Si por cualquier motivo no es posible procesar un pago a través de GOPASS, el Cliente y/o Usuario es responsable de realizar el pago a través de cualquier otro medio de pago. Mientras eso ocurre la App GOPASS permanecerá inhabilitada para su uso.

1.11. En los casos de pagos mediante el uso del DIEV en vehículos, el hecho generador del pago en cualquiera de sus modalidades es el paso por un carril señalado o lectura de uno o cualquiera de los vehículos matriculados a su CUENTA con un DIEV vinculado a la misma, sin distinción del conductor. Así mismo es responsabilidad del Cliente y/o Usuario informar a sus conductores las reglas y recomendaciones incluidas en los presentes Términos y Condiciones. En los demás casos el hecho generador es

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SISTEMA GOPASS. 4º Versión 30.11.2022, publicada 15.08.2023.

confirmar el pago por la aplicación.

1.12. GOPASS genera los siguientes cobros al cliente: pago por el uso del DIEV que se entrega en la modalidad de comodato precario y el servicio de GOPASS. El pago por el uso del DIEV será cobrado una sola vez en el momento de instalación y será cargado al medio de pago asociado por el Cliente y/o Usuario en la aplicación; Este cobro será potestad comercial de GOPASS. El cobro de servicio GOPASS tendrá diferentes modalidades. La modalidad premium estándar o básica. Estas modalidades se cobrarán a título de comodato. De ser el caso se aplicarán los beneficios. El alcance, beneficios, y derechos de uso del sistema están detallados en www.gopass.com.co Tipo de membresía que acepta el Usuario donde el cliente deberá pagar a GOPASS una membresía mensual por el uso del ecosistema completo y será cargado al medio de pago asociado por el Cliente y/o Usuario en la aplicación y la modalidad estándar o básica. Las tarifas del cobro por el uso del DIEV y el servicio de GOPASS podrán ser consultados en web www.gopass.com.co o en el APP Gopass. Como parte de la Política de Fidelización, comercialización y afiliación de GOPASS, GOPASS podrá no cobrar el DIEV siempre y cuando el Cliente y/o Usuario permanezca como mínimo 12 meses afiliado, si por decisión del Cliente y/o Usuario la afiliación se termina antes, sin importar la causa, el DIEV será cobrado en el momento de la desafiliación y será cargado al medio de pago asociado por el Cliente y/o Usuario en la aplicación.

1.13. El Cliente y/o Usuario acepta y autoriza a GOPASS para deducir los valores de las activaciones de nuevos dispositivos del saldo de la cuenta

vinculada a GOPASS en los casos en donde estas no se estén realizando de manera gratuita o no se estén cancelando previamente. El valor que se deducirá será informado previamente al Cliente y/o Usuario y puede ser consultado en la App Gopass.

1.14. Existen diferentes modalidades por las cuales el Cliente y/o Usuario puede pagar a través de GOPASS. Hay modalidades con transferencias previas o recargas y una modalidad de pasa y paga que no requiere de transferencia previa. Al momento de la creación de la CUENTA, el Cliente y/o Usuario deberá elegir alguna de las modalidades que se encuentren habilitadas. La disponibilidad para realizar pagos por medio de mecanismos habilitados para ello se informarán a los Clientes y/o Usuarios a través de la página web www.gopass.com.co o por cualquier otro medio dispuesto por GOPASS para ello. Las condiciones de las modalidades se indican en las secciones 7 y 8 de estos Términos y Condiciones.

1.15. Los peajes y establecimientos de comercio habilitados son los únicos responsables por la publicidad, información, calidad, cantidad, garantía, naturaleza y entrega a satisfacción de los productos y servicios que se pagan a través de GOPASS. GOPASS no es responsable por estos conceptos y no es el encargado u obligado legalmente para resolver o atender consultas, quejas, peticiones o reclamos en relación con los productos y servicios que se pagan a través de la plataforma. Tanto los Clientes y/o Usuarios como los peajes y los establecimientos de comercio habilitados aceptan que GOPASS no hace

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SISTEMA GOPASS. 4º Versión 30.11.2022, publicada 15.08.2023.

parte de las relaciones u obligaciones jurídicas que se generen entre ellos y mantendrán a GOPASS indemne de cualquier reclamación. Para el caso del Marketplace, GOPASS únicamente será responsable del correcto estado y entrega a satisfacción del producto en la zona pick up y en el servicio de domicilios.

1.16. El servicio de pagos de GOPASS será ofrecido durante todo el tiempo que el Cliente y/o Usuario tenga activa su CUENTA y cuente con un DIEV funcional, cuando sea necesario, de acuerdo con la disponibilidad del sistema, el Cliente y/o Usuario puede elegir SUSPENDER o CANCELAR su CUENTA en cualquier momento, de acuerdo con lo establecido en la sección 15.

1.17. El Cliente y/o Usuario debe notificar a GOPASS cualquier cambio y/o actualización en sus vehículos matriculados en la CUENTA GOPASS y/o en su información personal, accediendo a nuestra plataforma en línea, en nuestros puntos de atención, mediante el contact center No. (1) 9140014 o a la página www.gopass.com.co. Toda la información de tarifas y costos del servicio GOPASS puede ser consultada en www.gopass.com.co o en la App Gopass. Las tarifas y costos, previamente informados al Cliente y/o Usuario con claridad, se entienden aceptados al momento de que el Cliente y/o Usuario realice la suscripción a la App y acepte estos Términos y Condiciones.

1.18. GOPASS no es un depositario de dinero por lo que NO reconocerá intereses sobre ningún monto de dinero que transite por su plataforma

de pagos.

1.19. El Cliente y/o Usuario es el responsable de descargar sus informes periódicos de consumo y/ofacturas.

1.20. La facturación de GOPASS es realizada anticipadamente, con lo cual cada mes se realiza el corte del consumo para generar la respectiva factura. La Factura llegará al correo electrónico suministrado por el Cliente y/o Usuarios al momento de registrarse en la App, cumpliendo con las condiciones y especificaciones que para el efecto establece la Ley, lo anterior, es expresamente aceptado por el Cliente y/o Usuario para los presentes Términos y Condiciones.

1.21. La factura generada tendrá la información general correspondiente a los servicios generados por el uso del Software de la App GOPASS. Los detalles de cada pago pueden ser consultados directamente en la App Gopass. Los servicios derivados del pago de peajes aparecerán en el resumen de transacciones en la cuenta del usuario en el APP de su medio de pago como GOPASS, los demás servicios aparecerán con el nombre del establecimiento donde se realizó la compra o se solicitó el servicio.

1.22. GOPASS, sus aliados estratégicos y las entidades asociadas prestadoras de servicios, disponen de sistemas de información y control de última tecnología con altos niveles de precisión y seguridad, orientados a asegurar que cada cargo se registre con exactitud. Estas se conservan durante un periodo de noventa (90) días a partir del día que se realice el ajuste o modificación. Los ajustes que se realicen pasado el corte del mes causado, serán reflejados en la

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SISTEMA GOPASS. 4º Versión 30.11.2022, publicada 15.08.2023.

próxima factura.

1.23. El Cliente y/o Usuario que ingresa y usa el sitio, la aplicación y/o la plataforma deberán leer, analizar y entender los Términos y Condiciones. Se entiende que el Cliente y/o Usuario al ingresar al sitio, la aplicación y/o a la plataforma, declara aceptar y entender estos Términos y Condiciones. Estos Términos y Condiciones podrán ser modificados, en ese caso se informará el Cliente y/o Usuario para que dentro del término que se establezca para el efecto manifiesta si no los acepta, caso en el cual se excluirá inmediatamente de la App GOPASS imposibilitándose el uso de la misma para cualquier tipo de servicio.

1.24. El acceso al sistema por parte del Cliente y/o Usuario se realizará bajo su total y exclusiva responsabilidad. El Cliente y/o Usuario declara que es mayor de edad. En el evento en el que las personas que intenten hacer uso del sistema GOPASS no sean mayores de edad y no cuenten con las autorizaciones legales y de capacidad establecidas en la ley, deberán abandonar de manera inmediata el sitio, la aplicación y/o abstenerse de utilizar la plataforma. GOPASS no se hace responsable por el uso de la plataforma por parte de menores de edad. Se entiende que hay aceptación expresa de estos Términos y Condiciones y la Política de Tratamiento de Datos Personales de GOPASS al dar clic en el check box habilitado por la App GOPASS para el efecto.

SECCIÓN 2. DERECHOS Y OBLIGACIONES

2.1. Derechos del Cliente y/o Usuario.
Sin perjuicio de las demás cláusulas de

estos Términos y Condiciones y de conformidad con la regulación aplicable, el Cliente y/o Usuario contará con los siguientes derechos: a) El Cliente y/o Usuario tendrá derecho a hacer uso del sistema GOPASS en los peajes y establecimientos de comercio que estén habilitados para el sistema GOPASS según sean indicados en la página www.gopass.com.co o en la App Gopass o en otros medios habilitados por GOPASS para ello. b) La aceptación de estos Términos y Condiciones, la instalación y activación del DIEV para servicios de movilidad y la descarga y registro de aplicación para los demás servicios, entre esos Marketplace o compras dará derecho al Cliente y/o Usuario a hacer uso del sistema GOPASS. c) El Cliente y/o Usuario tiene derecho a recibir la prestación del servicio en las condiciones aquí estipuladas. d) El Cliente y/o Usuario tiene derecho a conocer previamente las tarifas aplicables al sistema y a los diferentes peajes o servicios donde esté habilitado GOPASS, estas se informarán en la página www.gopass.com.co. y en la App Gopass. e) El Cliente y/o Usuario tendrá derecho a la protección de sus datos personales, de conformidad con las leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012 así como sus decretos reglamentarios, la autorización que brinda a GOPASS y la política de tratamiento de datos disponible en <https://gopass.com.co/politica.html> f) El Cliente y/o Usuario tendrá derecho a elegir alguna de las modalidades de procesamiento de pago que se detallan en las secciones 7 y 8. Así mismo tendrá derecho a CANCELAR su CUENTA en cualquier momento, sujeto al pago de los servicios que se hayan prestado al momento de la terminación, y en caso

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SISTEMA GOPASS. 4º Versión 30.11.2022, publicada 15.08.2023.

de tener saldo pendiente de uso en el sistema de recargas, tener derecho a su íntegra devolución. g) El Cliente y/o Usuario tendrá derecho a recibir oportunamente información sobre su CUENTA, así como a consultar toda la información de sus consumos y transacciones. h) El Cliente y/o Usuario tendrá derecho a presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos en relación con los servicios de GOPASS, y a recibir respuesta oportuna de estas, según lo establece la Sección 19. i) El Cliente y/o Usuario tendrá el derecho de reversión en los términos regulados en la Sección 18 y retracto en los términos de la Sección 20 y j) Las que contemple la ley que no le sean contrarias y que se encuentran directamente relacionadas con el objeto de los presentes Términos y Condiciones.

2.2. Obligaciones del Cliente y/o Usuario. Sin perjuicio de las demás cláusulas de estos Términos y Condiciones, el Cliente y/o Usuario está obligado a: a) Seguir las instrucciones para descargar y registrar la aplicación, así como obligatoria vinculación de mínimo un medio de pago. b) Seguir las instrucciones para la instalación del DIEV y tomar las medidas necesarias para que esté operativo al momento de su paso. c) Proporcionar información veraz y actualizada, en especial la relacionada con las condiciones necesarias para la prestación del servicio, así como las características e información de sus vehículos. d) Hacer buen uso del DIEV y no removerlo del vehículo para el cual fue asignado, así como cumplir lo dispuesto en la sección 10 respecto del uso del DIEV. e) Informar de cualquier daño que

presente el DIEV para que se reemplace de acuerdo con la sección 10. f) Informar de cualquier novedad o inconveniente que se presente con la App y/o el servicio de Gopass comunicándose a Servicio al Cliente Tel (1) 914 0014 o a info@gopass.com.co. o, en caso de contar con asesores en el establecimiento a ellos. g) Hacer uso de la información entregada por GOPASS únicamente para efectos de la prestación del servicio. h) Pagar el importe o tasa correspondiente al servicio que se le presta, incluso si el sistema se encuentra fuera de línea al momento de uso de la infraestructura habilitada para el pago a través del sistema. i) Cumplir con todas las normas de tránsito. j) Hacer buen uso que sea leal, de buena fe y dentro del marco de la ley de la App GOPASS y, en general de todo el sistema GOPASS. k) Cumplir con las demás normas asociadas a cada servicio según disponga la ley comercial y civil.

2.3. Obligaciones de GOPASS. Sin perjuicio de las demás cláusulas de estos términos y condiciones GOPASS está obligado a: a) Activar dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes al registro el uso de la aplicación una vez se haya realizado el registro de manera completa. b) Activar el DIEV en un término máximo de veinticuatro (24) horas al registro del DIEV. Para los peajes la activación será en un término máximo de veinticuatro (24) horas, siempre y cuando haya realizado la desvinculación de cualquier otro pago al que esté afiliado el Cliente y/o Usuario. c) Establecer las condiciones para la provisión y correcta instalación del DIEV en el vehículo del Cliente y/o Usuario, 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) GOPASS se compromete a ofrecer la mayor disponibilidad del servicio posible, sin embargo, ésta es una obligación de medio, por lo que también depende de los terceros que habilitan el sistema y del usuario, sin que la indisponibilidad del servicio sea una causal de responsabilidad e indemnidad de GOPASS. e) Mantener informado al Cliente y/o Usuario de los peajes, parqueaderos y establecimientos en que es posible pagar utilizando el sistema GOPASS o donde es posible realizar compras. f) Contar con medios de comunicación para que el Cliente y/o Usuario pueda consultar el estado de su cuenta. g) Proveer mecanismos ágiles y eficientes para atender y resolver las Peticiones, Quejas y Reclamos, Solicitudes y Consultas del Cliente y/o Usuario, en un término no superior a 15 días hábiles desde su recibo (ver sección 19). Así como proveer un sistema de información que muestre la trazabilidad y permita hacer seguimiento a las Peticiones, Quejas y Reclamos, Solicitudes y Consultas. h) Permitir al Cliente y/o 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. i) Dar acceso a la información de los consumos. j) Reconocer a los usuarios los derechos establecidos en la normatividad vigente, en especial lo dispuesto en la Ley 1480 de 2011 o cualquier otra que la modifique, adicione o complemente.

2.4. Obligaciones de los peajes y establecimientos de comercio habilitados. a) Responder por toda la

publicidad, información, calidad, cantidad, garantía, naturaleza y entrega a satisfacción de los productos y servicios que se pagan a través de GOPASS. b) Cumplir con todas las obligaciones legales que sean aplicables al producto y/o servicio que comercializan. c) Cumplir con todas las obligaciones legales en materia de protección al consumidor. d) Hacerse responsables y atender en los términos de la ley 1480 de 2011 las solicitudes de retracto y de reversión en relación con los productos o servicios que ofrezcan al Cliente y/o Usuario. e) Permitir el pago a través de la plataforma GOPASS. f) Mantener indemne a GOPASS por cualquier reclamación relacionada con toda la publicidad, información, calidad, cantidad, garantía, naturaleza y entrega a satisfacción de los productos y servicios que vendan al cliente. g) Mantener disponibles y en funcionamiento, los sistemas, servicios y dispositivos físicos y virtuales necesarios para la correcta utilización del sistema GOPASS.

SECCIÓN 3. CONDICIONES ESPECÍFICAS PARA GOPASS COMO MEDIO DE PAGO DE PEAJES

3.1. GOPASS está sujeta a la regulación que sea expedida por las leyes y el gobierno colombiano en materia del Recaudo Electrónico Vehicular (REV e IPREV).

3.2. GOPASS servirá como medio o procesador de pago únicamente en los peajes que se anuncien al Cliente y/o Usuario en la página www.gopass.com.co o en otros medios dispuestos para ello.

3.3. Toda la información de tarifas asociadas al uso de GOPASS como medio de pago de peajes puede

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SISTEMA GOPASS. 4º Versión 30.11.2022, publicada 15.08.2023.

consultarse en www.gopass.com.co.

3.4. Toda la información de tarifas asociadas al uso de GOPASS como medio de pago de parqueaderos o cualquier otro establecimiento puede consultarse en www.gopass.com.co, si para el efecto se encuentra habilitada, en caso contrario, podrá visualizarse en la página web o el establecimiento físico de cada uno de los comercios o aliados de GOPASS. El Cliente y/o Usuario se compromete a cumplir con todas las reglas y normas de utilización del servicio GOPASS, así como las normas de la estación de peajes y las normas de tránsito nacionales mientras utiliza las carreteras y los reglamentos de los establecimientos adscritos al sistema de medio de pago electrónico GOPASS.

3.5. Las transacciones se realizan mediante la lectura del dispositivo DIEV instalado en el vehículo del Cliente y/o Usuario. En algunas ocasiones, cuando no sea posible realizar la lectura del dispositivo directamente por problemas en el dispositivo, antenas y/o alguna falla en el proceso de identificación, el Cliente y/o Usuario autoriza y acepta que se podrán, sin que sea obligación de GOPASS hacerlo, utilizar cámaras de reconocimiento automático de placas y/o consultas manuales de la placa, para igualmente autorizar el tránsito y crear la transacción electrónica.

3.6. En el caso eventual que, al llegar al carril, o punto de lectura para el pago electrónico y el sistema electrónico no pueda verificar la CUENTA GOPASS, ya sea por problemas de lectura, comunicaciones, mantenimiento o por causas imputables al dispositivo

(hardware) de lectura, el conductor del vehículo afiliado deberá pagar en efectivo la tasa o tarifa correspondiente del peaje. El CLIENTE no podrá alegar la aceptación de estos términos y condiciones, ni la eventual existencia de saldo positivo en la CUENTA GOPASS, como motivo válido para no pagar en efectivo la respectiva tasa, ya que la responsabilidad del servicio GOPASS, se pacta como de medio, y no de resultado. En todo caso GOPASS se obliga a cumplir con el nivel de disponibilidad del servicio que se defina en las normas y regulaciones aplicables al REV.

3.7. Dependiendo del número de líneas totales de atención en cada estación de peaje, y de la demanda efectiva de usuarios utilizando el sistema de pago GOPASS, pueden existir dos líneas de pago electrónico GOPASS. Una línea de Telepeaje EXCLUSIVA en la cual NO SE RECIBE pago en efectivo y en donde, en general no hay presencia de recaudadores. La otra modalidad con este beneficio son las líneas de atención MIXTAS en las cuales existe la posibilidad de paso de los vehículos afiliados a GOPASS, así como la de pagar la tasa o tarifa del peaje, en efectivo cuando los saldos disponibles del Cliente y/o Usuario sean insuficientes o cuando se trate de vehículos no afiliados al sistema.

3.8. El Cliente y/o Usuario es responsable por el pago de la tasa o valor correspondiente al paso por las estaciones de peajes, si el sistema GOPASS determina que un vehículo no tiene el saldo suficiente o el medio de pago registrado no es válido para pasar por una línea de Telepeaje el conductor debe reversar para realizar

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SISTEMA GOPASS. 4º Versión 30.11.2022, publicada 15.08.2023.

su paso por la estación de recaudo por una línea de atención manual en efectivo, pagando en ésta la tasa o valor correspondiente. Si se trata de una línea de atención de Telepeaje y/o MIXTA (electrónico y manual), el conductor del vehículo pagará en efectivo sobre esa misma línea.

3.9. La evasión del pago del peaje representa una infracción de tránsito según la Ley 769 del 2002 y las modificaciones o adiciones - Código Nacional de Tránsito. Así mismo, la evasión del pago en un establecimiento adscrito al sistema, lo hará responsable del mismo, con cargo a su CUENTA.

3.10. Si un Cliente y/o Usuario o el conductor de un vehículo matriculado decide realizar el pago de la tasa de peajes en efectivo, por ningún motivo debe utilizar los carriles o líneas propios del servicio de Telepeaje, y se recomienda evitar realizarlo por una línea de atención MIXTA, ya que automáticamente se le realizará el descuento de la tasa de la cuenta vinculada a su CUENTA GOPASS y es posible que se incurra en un doble pago de la tasa (electrónico-efectivo). Si la única posibilidad existente de pago en efectivo es una línea de Telepeaje MIXTA, es posible que el sistema le realice adicionalmente el cargo electrónico. Por esa razón se requiere que el Cliente y/o Usuario conserve el ticket de pago en efectivo que se entrega en la cabina de recaudo, y verifique en su CUENTA GOPASS si el cobro electrónico también le fue realizado.

3.11. El Cliente y/o Usuario o los conductores de vehículos por éste

matriculados, deben atender el pago en efectivo en las estaciones de peaje y dejar de utilizar las líneas de Telepeaje cuando no se cuente con una tarjeta de crédito o débito válidas o no se cuente con saldo suficiente. El hecho de ser un afiliado al sistema GOPASS no será justificación para intentar aplazar el pago y pasar sin pago por el peaje, y obligatoriamente el vehículo debe ajustarse a las políticas y directrices dispuestas por cada estación de peaje.

3.12. Cuando un Cliente y/o Usuario inscribe un vehículo tipo TRACTO CAMIÓN con cabezote y tráiler, la configuración matriculada será la mayor posible que cumpla con las características del camión incluyendo cabezote y tráiler. Los cargos que se deducen del saldo de la cuenta o medio de pago vinculado a la CUENTA GOPASS al momento de pasar por una estación de peaje con línea de Telepeaje se realizan, inicialmente, por el valor que corresponda en dicha estación a la categoría del vehículo registrado con el DIEV en el momento de matricularlo en la CUENTA. En los casos en que el paso por la línea del peaje se realice con o sin remolque o con tráiler, la CUENTA se ajustará en el mayor o menor valor comparado con la tasa de peaje correspondiente a la configuración real del vehículo al pasar por la estación de peaje.

3.13. El paso sistemático de un vehículo por las líneas de Telepeaje, empleando una configuración diferente a la registrada al momento de la instalación del DIEV dará lugar a una re categorización automática por parte del sistema GOPASS, con el respectivo informe por un medio idóneo de comunicación.

3.14. Si se va a utilizar permanentemente una configuración diferente a la registrada en el momento de la inscripción, el Cliente y/o Usuario debe enviar un correo electrónico a info@gopass.com.co o cualquier canal de comunicación de servicio al cliente, para realizar la solicitud re categorización del vehículo.

3.15. El Cliente y/o Usuario reconoce, acepta y autoriza con la obtención de su CUENTA GOPASS, que GOPASS podrá verificar si el(los) vehículo(s) del Cliente y/o Usuario no estén asociados con ningún otro dispositivo de pago electrónico (DIEV) de otro prestador, y en este caso a que GOPASS lo desvincule del sistema del tercero. Así mismo en el evento en que al utilizar el sistema de recaudo electrónico vehicular en peajes se detecte que está inscrito ante cualquier otro intermediador, podrá ser dado de baja de su CUENTA GOPASS.

SECCIÓN 4. CONDICIONES DE GOPASS COMO MEDIO DE PAGO DE PARQUEADEROS, ESTACIONES DE SERVICIO Y OTROS BIENES Y SERVICIOS DE PAGO SIN CONTACTO.

4.1. Cuando el sistema de pago GOPASS, sea utilizado en establecimientos alternativos a los peajes, tales como parqueaderos, estaciones de servicio, entre otros, serán estos establecimientos los responsables de contar con la información suficiente, y veraz para el correcto uso del sistema. En la página web www.gopass.com.co o en otros medios habilitados para ello se indicarán los servicios adicionales en los que está disponible el pago a través de GOPASS.

4.2. Uno de los servicios adicionales que ofrece GOPASS es el procesamiento del pago electrónico de parqueaderos y estaciones de servicio. Este servicio de medio de pago funciona a través de la lectura del DIEV instalado en el vehículo del Cliente y/o Usuario.

4.3. El servicio de procesamiento de pago de parqueaderos y estaciones de servicio solo se podrá utilizar en los establecimientos que hayan habilitado la infraestructura necesaria para el pago a través del sistema GOPASS. Estos se indicarán en la página www.gopass.com.co o en otros medios habilitados por GOPASS para ello.

4.4. El prestador del servicio de parqueadero o estación de servicio es quien tiene a su cargo brindar la información necesaria al Cliente y/o Usuario para hacer un uso efectivo del sistema de pago GOPASS, de acuerdo con la infraestructura que utilice para tal fin. La velocidad del tránsito por los carriles en los que se admita el medio de pago GOPASS será determinada por la señalética del mismo, según disponga el prestador del servicio de parqueadero. Esto sin perjuicio de las normas aplicables y vigentes en materia de tránsito. En todo caso, el Cliente y/o Usuario, deberá cumplir con la velocidad permitida en los carriles y/o líneas, de cada uno de los pasos, y con las instrucciones del prestador del servicio.

4.5. Cuando un vehículo utiliza el servicio GOPASS con DIEV por las líneas designadas para el procesamiento del pago electrónico, o usa el sistema en uno de los establecimientos afiliados al sistema de medio de pago electrónico GOPASS, el Cliente y/o Usuario autoriza

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SISTEMA GOPASS. 4º Versión 30.11.2022, publicada 15.08.2023.

de manera expresa a cobrar los cargos en que se incurra con cargo al medio de pago que el Cliente y/o Usuario haya vinculado al sistema. Las tasas a deducir para cada vehículo serán las de cada servicio según lo determine cada tercero prestador del servicio.

4.6. En el caso de los bienes y servicios que se puedan pagar a través de la aplicación con la que cuenta el Cliente y/o Usuario. Así como la existencia de cualquier otro requisito adicional. NOTA: Por el momento las modalidades de pago mediante QR no se encuentran habilitadas. En el momento en que se habiliten se informará al Cliente y/o Usuario a través de la página www.gopass.com.co o por cualquier otro medio dispuesto por GOPASS para ello. En dicho momento, esta nota se removerá de estos términos y condiciones.

4.7. El Cliente y/o Usuario es el único responsable del pago de todos los bienes y servicios que contrate, y por lo tanto no podrá alegar que cuenta con una CUENTA GOPASS para no realizar el pago en caso de que por algún motivo el sistema GOPASS no esté disponible. Para ello deberá seguir las instrucciones del tercero para realizar el pago correspondiente. La indisponibilidad de la plataforma GOPASS no será eximente de pago para el Cliente y/o Usuario, fuente de responsabilidad ni indemnidad de GOPASS frente al Cliente y/o Usuario.

4.8. GOPASS no es una plataforma de comercio electrónico para efectos del pago de otros bienes y servicios, simplemente se trata de un mecanismo alternativo de procesamiento de pago con el que cuenta el Cliente y/o Usuario

que adquiere una CUENTA GOPASS.

4.9. Si un Cliente y/o Usuario o el conductor de un vehículo que usa el sistema GOPASS decide realizar el pago del servicio de parqueadero o de cualquier otro servicio en efectivo, por ningún motivo debe utilizar los carriles o líneas propios del servicio del sistema de pago electrónico habilitado para GOPASS, y, en todo caso, se recomienda evitar realizarlo por una línea de atención MIXTA, ya que automáticamente se le realizará el descuento del valor de la cuenta vinculada a su CUENTA GOPASS y es posible que se incurra en un doble pago del valor (electrónico-efectivo). Si la única posibilidad existente de pago en efectivo es una línea GOPASS MIXTA, es posible que el sistema le realice adicionalmente el cargo electrónico. Por esa razón se requiere que el Cliente y/o Usuario conserve obligatoriamente el tiquete de pago en efectivo que se entrega en la cabina de recaudo o en el lugar que se lo entregaren, y verifique en su CUENTA GOPASS si el cobro electrónico también le fue realizado. En dicho caso, deberá el Cliente y/o Usuario habilitar las líneas de atención para peticiones, quejas y reclamos con el fin de que, una vez comprobado el doble pago se realice el reintegro del dinero cobrado en exceso dentro de los tiempos establecidos en los presentes Términos y Condiciones.

SECCIÓN 5. ADQUISICIÓN DE SOAT A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA GOPASS

5.1. GOPASS funciona como un portal de contacto en los términos del artículo 53 de la Ley 1480 de 2011, para efectos de permitirle al Cliente y/o Usuario adquirir a través de un tercero

intermediario de seguros, el Seguro Obligatorio contra Accidentes de Tránsito (SOAT).

5.2. GOPASS pondrá a disposición su plataforma para que un tercero intermediario de seguros pueda ofrecer el SOAT al Cliente y/o Usuario, y este a su vez pueda contactarlo. GOPASS exigirá y pondrá a disposición del Cliente y/o Usuario toda la información que permita la plena identificación de los terceros intermediarios de seguros, en concreto se indicará: razón social, número de identificación, dirección física y teléfonos.

5.3. GOPASS no es parte de la relación que establezca el Cliente y/o Usuario con los intermediarios de seguros que ofrezcan el SOAT, ni las sociedades aseguradoras vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia a través de la plataforma GOPASS. En consecuencia, los intermediarios de seguros son quienes están obligados a cumplir con toda la normatividad aplicable y brindar la información suficiente en materia del SOAT.

5.4. El intermediario de seguros que ofrecerá el SOAT es GRUPO NOVUS LIMITADA, cuyo NIT es 900.821.316-1, y cuya dirección es Carrera 20 # 88-20, además cuenta con los siguientes teléfonos de contacto (571) 390 6250.

SECCIÓN 6. ADQUISICIÓN DE SERVICIOS DIRECTAMENTE POR EL APP.

6.1. Los clientes podrán solicitar y pagar servicios como Asistencias Jurídicas, Asistencias Viales, Conductor Elegido,

Tecnomecánica, Peritaje, entre otros, directamente desde el App de Gopass.

6.2. Una vez el pago sea aceptado, el usuario podrá comunicarse con el Cliente y/o Usuario aliado para agendar su servicio por medio del clickto call o clickto chat.

SECCIÓN 7. CONDICIONES DE GOPASS CON MEDIO DE PAGO EN MARKETPLACE.

7.1. Cuando el sistema de pago GOPASS, sea utilizado en establecimientos de comercio activos en el Marketplace de la App de GOPASS, serán dichos establecimientos los responsables de contar con la información completa y veraz para la adquisición de productos o servicios por parte de los usuarios. En la Aplicación se indicarán los comercios y productos o servicios disponibles para compra a través de GOPASS.

7.2. El servicio de procesamiento de pago de pedidos en comercios solo se podrá utilizar en los establecimientos que hayan habilitado en la plataforma la infraestructura e información necesaria para el pago a través del sistema GOPASS. Estos se indicarán en la página www.gopass.com.co o en otros medios habilitados por GOPASS para ello.

7.3. El Cliente y/o Usuario es el único responsable del pago de todos los productos y servicios que contrate, y por lo tanto no podrá alegar que cuenta con una CUENTA GOPASS para no realizar el pago en caso de que por algún motivo el sistema GOPASS no esté disponible. Para ello deberá seguir las instrucciones del tercero para realizar el pago correspondiente. La

indisponibilidad de la plataforma GOPASS no será eximente de pago para el Cliente y/o Usuario, fuente de responsabilidad ni indemnidad de GOPASS frente al Cliente y/o Usuario.

7.4. GOPASS no es una plataforma de comercio electrónico para efectos del pago de otros bienes y servicios, simplemente se trata de un mecanismo alternativo de procesamiento de pago con el que cuenta el Cliente y/o Usuario que adquiere una CUENTA GOPASS.

SECCIÓN 8. MODALIDAD DE RECARGA o PRE PAGO

8.1 El cliente tendrá la opción de comprar un saldo para consumo exclusivo de los productos y servicios que Gopass ofrece en su ecosistema. Esta modalidad se conoce como Precarga, prepago, Recarga o Saldo.

8.2. Las condiciones particulares de esta modalidad de pago son:
(i) Recarga PSE: El usuario podrá realizar su recarga a cuenta Gopass desde PSE y/o por medio de Tarjeta Crédito o Débito (ii) Usuarios premium: Para cambiar a básica deberán tener una recarga mínima de \$30.000 (iii) Valores de recarga: Mínimo \$30.000, máximo \$2.000.000 (iv) valor de recarga \$500 iva incluido (v) Saldo de recarga: Podrá ser consultado en la app del usuario. (vi) Usuarios que se cambien o estén en básica: No podrán vincular tarjetas de crédito o débito, solo recargas.

8.3. Es potestad de Gopass la habilitación de los productos y servicios en los cuales el usuario podrá utilizar la modalidad de recarga o transferencia. Los

productos y servicios serán notificados al usuario por cualquiera de los canales de comunicación con los que cuenta Gopass (página web, app móvil, etc.)

SECCIÓN 9. MODALIDAD "PASA Y PAGA"

8.1. Al Cliente y/o Usuario que utilice la modalidad de pasa y que utilice como medio de pago una tarjeta débito o crédito, se le realizará un depósito de seguridad de \$20.000 pesos que tendrá como destinación específica y exclusiva para pagar los servicios que se encuentren pendientes de pago producto de fallas de la red interbancaria. Este depósito podrá ser recuperado en su totalidad en el momento en que el usuario se desvincule del sistema

8.2. A través de la modalidad Pasa y Paga los Cliente y/o Usuario tienen la posibilidad de vincular un medio de pago financiero y el valor a debitar se hará efectivo al momento de consumir el servicio. El Cliente y/o Usuario podrá vincular en línea una tarjeta débito o crédito perteneciente a cualquier entidad financiera legalmente constituida en Colombia o el extranjero.

8.3. Los usuarios que se registren bajo la modalidad PASA Y PAGA y estén vinculados con la membresía básica, se generará un costo por transacción de \$200 (Doscientos) pesos. Adicionalmente se generará un cobro por derecho de uso dependiendo del servicio, así: A) Parqueaderos Públicos: \$2.500 (Dos mil quinientos) pesos. B) Parqueaderos en Centros

Comerciales: \$2.500 (Dos mil quinientos) pesos. C) Autolavados: \$2.500 (Dos mil quinientos). D) Combustible Terpel: \$2.500 (Dos mil quinientos) pesos. E) Peajes: No generará cobro por derecho de uso.

SECCIÓN 10. USO DEL DIEV GOPASS

10.1. El DIEV es el dispositivo electrónico que permite la identificación y asociación del Cliente y/o Usuario con sus vehículos matriculados. En la gran mayoría de vehículos se puede utilizar el DIEV (este es un pequeño adhesivo que se instala al interior del parabrisas del vehículo y no se puede retirar del mismo, ya que pierde su funcionalidad). El DIEV deberá ser instalado por el Cliente y/o Usuario, en el parabrisas del vehículo, conforme a las instrucciones aportadas por el prestador del servicio GOPASS y las directrices establecidas en la RESOLUCIÓN No. 20213040035125 de 11 de agosto de 2021 expedida por el Ministerio de Transporte, sus modificaciones, complementaciones o adiciones.

El uso incorrecto del dispositivo, será causal de bloqueo o suspensión del servicio hasta tanto el Cliente y/o Usuario compruebe, por cualquier medio idóneo para el efecto, que este se encuentra correctamente instalado.

10.2. Instalar y portar un DIEV asociado a una CUENTA GOPASS ratifica la aceptación del Cliente y/o Usuario a los presentes términos y condiciones. Será responsabilidad del Cliente informar inmediatamente a través de los puntos y los medios dispuestos por GOPASS para ello y que pueden consultarse en www.gopass.com.co, la

suspensión del DIEV o servicio en caso de que, por ejemplo, pero sin limitarse, se enajene el vehículo o, por cualquier causa, no esté bajo la propiedad o tenencia del Cliente que registró su medio de pago. De no informar oportunamente, el valor del servicio se seguirá causando en las condiciones aceptadas por el Cliente.

10.3. El DIEV se instala en calidad de comodato precario y en consecuencia en caso de incumplimiento a este ACUERDO por parte del Cliente y/o Usuario, el DIEV podrá ser desactivado o retirado por GOPASS.

10.4. El DIEV debe permanecer en el vehículo matriculado y por ningún motivo debe ser retirado del vehículo. Intentar retirar el dispositivo produce la destrucción del mismo o de su funcionalidad, si como consecuencia de ello, la lectura directa desde la antena no es posible y se debe recurrir al chequeo manual de la placa del vehículo afiliado, tal procedimiento será realizado un máximo dos (2) veces, al cabo de lo cual el sistema automáticamente SUSPENDE el vehículo de la CUENTA GOPASS, por defectos en su funcionalidad. Esta situación se notificará al usuario. En consecuencia, para habilitar nuevamente el vehículo, el Cliente y/o Usuario deberá acercarse a nuestros sitios de atención e instalación de DIEV, o adquirir un nuevo dispositivo por los medios establecidos, para que le sea retirado el DIEV defectuoso o destruido y reemplazado por uno funcional, para el cual, es necesario cancelar el valor de una nueva activación del dispositivo DIEV.

10.5. Utilizar el DIEV en un vehículo diferente al matriculado dará lugar a la

SUSPENSIÓN del servicio GOPASS a ambos vehículos y restitución inmediata del DIEV, lo anterior, salvo que exista una explicación clara que demuestre que tal situación fue ajena a la responsabilidad del Cliente y/o Usuario y sus conductores. Para una nueva habilitación al sistema GOPASS es necesario el pago del valor de una nueva inscripción del DIEV al servicio GOPASS y su activación.

10.6. El Cliente y/o Usuario se obliga a no hacer, ni intentar usar ingeniería inversa, alterar o manipular la operación mecánica o electrónica del DIEV, o de cualquier otro equipo para evitar el pago de peajes o cargos legítimos a su CUENTA, de realizar estos actos podría estar incurriendo en diversos tipos penales tales como Daño en bien ajeno, violación a los derechos morales de autor, violación a los derechos patrimoniales de autor, violación a los mecanismos de protección de derechos de autor y derechos conexos y otras defraudaciones, entre otros, sin perjuicio de las acciones civiles de responsabilidad civil a las que puede haber lugar.

10.7. El Cliente y/o Usuario está obligado a instalar el DIEV al interior del parabrisas del vehículo registrado en su CUENTA GOPASS. Es decir, el DIEV debe estar adherido al panorámico en todo momento. El código del DIEV queda asociado a la placa del vehículo y si el sistema reconoce que está debidamente instalado o se encuentra en un tipo de vehículo diferente al registrado dará lugar a la CANCELACIÓN del DIEV y será necesario cancelar el valor de una nueva activación del dispositivo DIEV por parte del Cliente y/o Usuario.

10.8. El DIEV solo podrá adquirirse en los puntos dispuestos por GOPASS para ello y que pueden consultarse en www.gopass.com.co. Para ello el Cliente y/o Usuario deberá presentar a GOPASS la información exigida por este para identificar al usuario y el vehículo asociado al DIEV. GOPASS garantizará que el DIEV esté asociado a un único Cliente y/o Usuario y vehículo plenamente identificado.

SECCIÓN 11. DIEVS CON PROBLEMAS DE LECTURA Y GARANTÍA DEL DIEV Y DEL SERVICIO.

11.1. GOPASS ofrece al Cliente y/o Usuario la GARANTÍA legal de que trata la Ley 1480 de 2011 respecto de la calidad, idoneidad, seguridad, buen estado y funcionamiento del DIEV por un término de cuarenta y cinco (45) días calendario, que se empiezan a contar desde el momento en que el Cliente y/o Usuario obtenga el DIEV. Este término se suspenderá cuando el Cliente y/o Usuario esté privado del uso del producto con ocasión de la efectividad de la garantía. En caso de que por virtud de la GARANTÍA se produzca el reemplazo total del DIEV por otro, la garantía empezará a correr nuevamente en su totalidad desde el momento de la reposición.

11.2. La GARANTÍA incluye el derecho a la reparación gratuita total o parcial del DIEV, su reemplazo o la devolución del dinero, en caso de que aplique, cuando no sea posible repararlo o reemplazarlo. Vencido el término de la GARANTÍA el cliente solo podrá solicitar la reparación o cambio del DIEV pagando los costos de reparación y activación.

11.3. La GARANTÍA no se aplicará

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SISTEMA GOPASS. 4º Versión 30.11.2022, publicada 15.08.2023.

cuando existan situaciones de fuerza mayor, caso fortuito, hecho de un tercero, el uso indebido del DIEV, o un mal seguimiento de las instrucciones de instalación por parte del Cliente y/o Usuario. En consecuencia, si el DIEV presenta problemas de lectura como consecuencia de manipulación indebida, abuso o uso inadecuado, daños a su superficie o destrucción por un accidente, pérdida o robo, este debe ser sustituido, debiendo cancelar el Cliente y/o Usuario el valor de una nueva activación.

11.4. Para hacer efectiva la GARANTÍA del DIEV el Cliente y/o Usuario debe acercarse dentro del término de la misma a los puntos de orientación de GOPASS, que se indicarán en la página www.gopass.com.co con el DIEV que presenta la falla y elevar una solicitud en la que informará el daño y deberá ponerlo a disposición de GOPASS. GOPASS entregará una constancia de recibo donde indicará el motivo por el cual el Cliente y/o Usuario solicita la garantía. No será necesario la presentación de la factura o constancia de adquisición para hacer efectiva la GARANTÍA.

11.5. GOPASS informará al cliente de la decisión tomada con respecto a la solicitud de garantía por escrito informando las razones para ello, ya sea su aceptación o su negación, expidiendo una constancia para tal efecto. GOPASS tendrá hasta quince (15) días hábiles para dar respuesta al Cliente y/o Usuario contados a partir del día siguiente a la presentación de la solicitud.

11.6. En caso de que no sea posible reparar el DIEV se expedirá una

constancia en la que se dé cuenta de la elección del Cliente y/o Usuario, ya sea el cambio por otro DIEV o la devolución del dinero pagado por la obtención y activación del DIEV. En este último evento, el Cliente y/o Usuario también deberá CANCELAR su CUENTA GOPASS, dado que sin el DIEV no podrá hacer uso de ella, siguiendo lo establecido en la Sección 10, el plazo para la devolución del dinero será de quince (15) días hábiles. Si el Cliente y/o Usuario elige la reposición, GOPASS tendrá un plazo de diez (10) días hábiles para realizarla a partir de la respuesta dada al Cliente y/o Usuario.

11.7. La GARANTÍA respecto de la prestación del servicio de pago electrónico está dada por las condiciones de calidad en su prestación debido a que esta es una obligación de medio. El Cliente y/o Usuario tendrá un término de cuarenta y cinco (45) días calendario para hacer efectiva la garantía a partir del momento en que adquiera su CUENTA GOPASS. El Cliente y/o Usuario podrá elegir la prestación del servicio de conformidad con las condiciones aquí establecidas o la devolución de los costos en que haya incurrido para hacer uso de este, no incluyendo el precio de los bienes y servicios que haya adquirido utilizando el sistema, ni los costos asociados al medio de pago vinculado a la CUENTA GOPASS. En el caso de la devolución la CUENTA GOPASS deberá cancelarse de acuerdo con lo establecido en la sección 15. GOPASS dejará constancia escrita de la elección del consumidor.

11.8. En el evento de pérdida o daño del DIEV, por fuera del término de garantía, el Cliente y/o Usuario deberá notificar a GOPASS sobre la novedad, mediante cualquiera de los canales puestos a

disposición para proceder a la desactivación y el suministro de uno nuevo, asumiendo el costo de una nueva activación.

SECCIÓN 12. CONDICIONES DE GOPASS COMO PRESTADOR DE SERVICIOS DE ASISTENCIA

12.1. Cuando GOPASS, sea utilizado para servicios de asistencia solicitados por la APP GOPASS, será responsable si lo presta directamente o serán responsable los establecimientos de contar con la información suficiente, y veraz para el correcto uso del sistema. En la página web www.gopass.com.co o en otros medios habilitados para ello se indicarán los servicios de asistencia que se prestarán.

12.2. Los servicios de asistencia que prestará GOPASS son: (i) Grua; (ii) Cable de Batería; (iii) Cambio de llantas; (iv) Varada por Gasolina; (v) rayones; (vi) emblemas; (vii) vidrios y (viii) cerrajería. No obstante, la APP GOPASS podrá ofrecer más asistencias las cuales serán previamente informadas y se adherirán, en lo que correspondan, a estos Términos y Condiciones.

12.3. El prestador de la asistencia a que se refiere el numeral 12.2. anterior es quien tiene a su cargo brindar la información necesaria al Cliente y/o Usuario para hacer un uso efectivo de la asistencia, de acuerdo con la infraestructura que utilice para tal fin.

12.4. Si fuera el caso y previamente se hubiera informado, según la asistencia prestada, el Cliente y/o Usuario autoriza de manera expresa a cobrar los cargos en que se incurra con cargo al medio de pago que el Cliente y/o Usuario haya vinculado al sistema.

12.5. GOPASS no es una plataforma de

comercio electrónico para efectos de la prestación de asistencias, simplemente se trata de un mecanismo alternativo de procesamiento pago con valor agregado para fidelización con el que cuenta el Cliente y/o Usuario que adquiere una CUENTA GOPASS.

12.6. Cuando el servicio de asistencia lo preste un tercero, GOPASS no es parte de la relación que establezca el Cliente y/o Usuario con los prestadores e asistencia. En consecuencia, prestadores de servicio son quienes están obligados a cumplir con toda la normatividad aplicable y brindar la información suficiente en relación con la asistencia que se requiera.

12.7. Cuando sea aplicable y previamente informado, el Cliente y/o Usuario es el único responsable del pago de todos los productos y servicios que contrate como asistencia, y por lo tanto no podrá alegar que cuenta con una CUENTA GOPASS para no realizar el pago en caso de que por algún motivo el sistema GOPASS no esté disponible. Para ello deberá seguir las instrucciones del tercero para realizar el pago correspondiente. La indisponibilidad de la plataforma GOPASS no será eximente de pago para el Cliente y/o Usuario, fuente de responsabilidad ni indemnidad de GOPASS frente al Cliente y/o Usuario.

SECCIÓN 13. LÍMITES Y ALCANCES DE LAS ASISTENCIAS.

13.1. GRUA. La asistencia será máximo de \$120.000. Solo podrán por este concepto ofrecerse dos (2) eventos por año calendario en caso de vehículos y tres (3) eventos para motocicletas. El máximo de tiempo de respuesta será de dos punto cinco horas (2,5 Hrs). No incluido en cobertura. Daño a terceros

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SISTEMA GOPASS. 4º Versión 30.11.2022, publicada 15.08.2023.

durante el trayecto siempre y cuando no haya responsabilidad del proveedor de la asistencia. Tampoco se incluye daños causados al vehículo o motocicleta. Este servicio opera en todo el territorio nacional, sin embargo, está sometido a disponibilidad de la zona, solo se hace un recorrido al taller o al municipio más cercano. En caso de no encontrarse talleres disponibles se cancela la solicitud de asistencia y se entrega al Cliente y/o Usuario el dinero arriba anunciado. El servicio se presta solo para automóviles, motocicletas, camperos y camionetas.

13.2. CABLE DE BATERIA. La asistencia será máximo de \$100.000. Solo podrán por este concepto ofrecerse dos (2) eventos por año calendario. El máximo de tiempo de respuesta será de dos horas (2 Hrs). No incluido en cobertura. Si el motor del vehículo está sellado no se presta el servicio y no se pagará tampoco la asistencia. No se cubren daños a terceros durante la asistencia que no sea responsabilidad del proveedor. No aplica para servicios en carretera. El servicio se concreta en reinicio de la batería si es posible y no causa daños materiales adicionales al vehículo.

13.3. CAMBIO DE LLANTAS. La asistencia será máximo de \$200.000. Solo podrán por este concepto ofrecerse un (1) evento por año calendario. El máximo de tiempo de respuesta será de dos horas (2 Hrs). Este servicio opera en todo el territorio nacional, sin embargo, está sometido a disponibilidad de la zona. No incluido en cobertura. No incluye costos de materiales si el Cliente y/o Usuario no tiene llanta de repuesto. Si el cambio de llanta requiere transporte del vehículo no se presta el servicio. No aplica para motos y no cubre daños a terceros que no sean causados por el Proveedor.

13.4. VARADA POR GASOLINA. La asistencia será máximo de \$200.000. Solo podrán por este concepto ofrecerse un (1) evento por año calendario en caso de vehículos y dos (2) eventos para motocicletas. El máximo de tiempo de respuesta será de dos horas (2 Hrs). Esta asistencia incluye mano de obra y 1 galón de combustible corriente o Diesel según el tipo de vehículo. No incluido en cobertura. No se presta el servicio si el vehículo tiene fugas por combustible. No aplica para vehículos eléctricos o gas y no se responde por daños a terceros no causados por el Proveedor.

13.5. RAYONES. La asistencia será máximo de \$500.000. Solo podrán por este concepto ofrecerse un (1) evento por año calendario. El máximo de tiempo de respuesta será el establecido según disponibilidad que será informada al Cliente y/o Usuario. La asistencia se prestará si por cualquier hecho imprevisto y súbito dentro de parqueaderos asociados a GOPASS se presenta un golpe leve en el vehículo. Este servicio deberá ser desarrollado en los talleres y establecimientos aliados de GOPASS, no aplica para motocicletas.

13.6. EMBLEMAS. La asistencia será máximo de \$900.000. Solo podrán por este concepto ofrecerse un (1) evento por año calendario. El máximo de tiempo de respuesta será el establecido según disponibilidad que será informada al Cliente y/o Usuario. Esta asistencia será prestada única y exclusivamente si el hecho dañoso del emblema se presenta en parqueaderos asociados a GOPASS. Si costo del emblema es mayor al indicado anteriormente se pagará en dinero hasta ese valor, no aplica para motocicletas.

13.7. VIDRIOS. La asistencia será máximo de \$450.000. Solo podrán por este concepto ofrecerse un (1) evento por año calendario. El máximo de tiempo

de respuesta será el establecido según disponibilidad que será informada al Cliente y/o Usuario. Esta asistencia solo se realizará si el hecho dañoso del vidrio(s) se presenta en parqueaderos asociados a GOPASS. No incluye Pérdidas o daños diferentes al vidrio panorámico. No incluye pérdidas de beneficios, lucro cesante y otros perjuicios indirectos de cualquier tipo. No incluye daños o defectos estéticos. No incluye daños provocados a los bienes del cliente o al vehículo en su montaje o desmontaje. No incluye daños o pérdidas cubiertas por la garantía del fabricante.

No incluye el desgaste de materiales o de cualquier parte o pieza del equipo que resulten del uso o del deterioro gradual, así como los daños originados por el óxido, la corrosión, el moho, la condensación y la humedad propia del ambiente. No incluye Hurto calificado. Desaparición inexplicable y misteriosa de los bienes asegurados o partes de ellos y los faltantes de inventario. Excluye Responsabilidad Civil y/o Daños Morales.

13.8. CERRAJERÍA. La asistencia será máximo de \$200.000. Solo podrán por este concepto ofrecerse un (1) evento por año calendario. El máximo de tiempo de respuesta será de dos horas (2 Hrs). El servicio se presta en todo el territorio nacional según disponibilidad de cada zona. El servicio es solo para vehículos automóviles, camparos y camionetas, no sobre motos y ningún otro tipo de bien. La apertura del vehículo solo se realiza en presencia del propietario la cual deberá ser probada con la tarjeta de propiedad del vehículo y en el lugar de ocurrencia del evento. Si la seguridad del vehículo se encuentra comprometida el servicio no se prestará, no se asumirán daños que no sean causados por el proveedor y tampoco aplica para apertura de vehículo corporativos, no aplica para motocicletas.

13.9. OBJETO PERSONALES. Asistencia con perdida dentro de los parqueaderos asociados a GOPASS, cuyo valor máximo sea de hasta \$700,000. Solo cubre un (1) evento por año calendario. Si la perdida supone expedición de documentos queda sujeto a tiempos y entregas de autoridades públicas que lo expidan.

No obstante, la APP GOPASS podrá ofrecer más asistencias las cuales serán previamente informadas y se adherirán, en lo que correspondan, a estos Términos y Condiciones.

*Los tiempos son estimados y pueden cambiar según; lugar, disponibilidad y cobertura.

**En caso de no tener cobertura se entregará al Cliente y/o Usuario el equivalente en dinero.

***Las asistencias solo podrán aplicarse y presentarse en los vehículos registrado en la APP GOPASS.

SECCIÓN 14. GARANTÍAS DE PRODUCTO Los establecimientos de comercio habilitados en la App de GOPASS son los únicos responsables por la publicidad, información, calidad, cantidad, garantía, naturaleza y entrega a satisfacción de los productos y servicios que se pagan a través de GOPASS. GOPASS no es responsable por estos conceptos y no es el encargado u obligado legalmente por resolver o atender consultas, quejas, peticiones o reclamos en relación con los productos y servicios que se pagan a través de la plataforma. Tanto los Cliente y/o Usuario como los establecimientos de comercio habilitados aceptan que GOPASS no hace parte de las relaciones u obligaciones jurídicas que se generen entre ellos y mantendrán a GOPASS indemne de

cualquier reclamación.

SECCIÓN 15. SUSPENSIONES, CANCELACIONES Y DEVOLUCIONES.

15.1. El mal uso del servicio GOPASS o la desatención de las directrices y procedimientos enunciados en estos términos y condiciones podrán dar lugar a SUSPENSIONES y/o CANCELACIONES del servicio GOPASS. La SUSPENSIÓN o CANCELACIÓN también puede darse por decisión voluntaria y unilateral del Cliente y/o Usuario, siempre y cuando así lo haya solicitado por cualquiera de los medios habilitados por GOPASS para Peticiones, Quejas y/o Reclamos y por cualquier medio verificable. SUSPENSIÓN se considera cuando existe la posibilidad de volver a utilizar el sistema. CANCELACIÓN se considera un evento definitivo, es decir retiro definitivo del sistema GOPASS, con restitución del DIEV. Una CANCELACIÓN o SUSPENSIÓN de CUENTA involucra todos los vehículos asociados a su CUENTA, mientras la CUENTA se encuentre en uno de estos estados ningún vehículo podrá hacer uso del sistema en los puntos de atención. Una CANCELACIÓN o SUSPENSIÓN de vehículo solo afectará al vehículo involucrado. Mientras un vehículo se encuentre en uno de estos estados, este no podrá hacer uso del sistema en los puntos de atención.

15.2. SUSPENSIÓN DE CUENTAS: Existen varias posibilidades de suspensión de CUENTAS GOPASS. - Suspensión voluntaria: Suspensión por decisión del Cliente y/o Usuario. Este puede volver a activar su CUENTA cuando lo desee. - Suspensión por mora: GOPASS suspenderá la CUENTA del Cliente y/o Usuario cuando no

cuente con saldo ni cupo de crédito disponible en los productos financieros de su propiedad vinculados, o, cuando se implemente el sistema de recargas (Aún no disponible), su saldo sea negativo. De igual manera el Cliente y/o Usuario está obligado a pagar los saldos en mora que se pudieran presentar. Adicionalmente el Cliente y/o Usuario autoriza a GOPASS a realizar cobros a medios financieros que tenga vinculados para saldar dichas moras. - Suspensión por fraude: GOPASS suspenderá la CUENTA por cualquier intento de fraude al sistema.

15.3. SUSPENSIÓN DE VEHÍCULO: Existen varias posibilidades para la SUSPENSIÓN de vehículos. - Suspensión por no acatar las normas de tránsito y de seguridad del GOPASS.

- Suspensión por mal comportamiento del conductor o pasajeros del vehículo en la estación del peaje, parqueadero, estación de servicios, o cualquier servicio adicional en el que GOPASS sea un medio de pago válido ya sea verbal o físico, con los operadores del mismo o del sistema de medio de pago electrónico GOPASS. - Suspensión voluntaria: Suspensión por decisión del Cliente y/o Usuario. Este puede volver a activar su vehículo cuando lo desee. - Suspensión por utilizar de manera repetida un carril exclusivo GOPASS con el DIEV defectuoso o sin saldo en la cuenta vinculada suficiente o sin saldo en el sistema.

15.4. Las suspensiones tanto de Cuentas GOPASS como de vehículos durarán como mínimo de cinco (5) días y como el tiempo que estime necesario GOPASS según cada caso específico, los cuales serán tasados de manera discrecional por GOPASS atendiendo a

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SISTEMA GOPASS. 4º Versión 30.11.2022, publicada 15.08.2023.

criterios como la gravedad de la conducta.

15.5. CANCELACIÓN DE CUENTAS: La CANCELACIÓN puede ocurrir por diferentes causas.

-Cancelación voluntaria: ocurre por decisión del Cliente y/o Usuario. Este puede volver a solicitar su CUENTA cuando lo desee volviendo a realizar todo el proceso de creación de la cuenta e instalación del DIEV. - Cancelación por incumplimiento grave de los términos y condiciones: GOPASS puede cancelar la CUENTA del Cliente y/o Usuario cuando advierta un incumplimiento grave de los presentes términos y condiciones. - Cancelación por reincidencia: GOPASS puede cancelar la CUENTA cuando advierta que el Cliente y/o Usuario ha cometido de manera reincidente conductas que darían lugar a la SUSPENSIÓN de la CUENTA o de uno de los vehículos asociados a ella. - Cancelación por no aceptación de modificación de términos y condiciones: La CUENTA GOPASS será cancelada cuando el cliente no acepte la modificación de los términos y condiciones antes de su entrada en vigor. En todo caso la CANCELACIÓN implica la destrucción del DIEV por parte del Cliente y/o Usuario a GOPASS.

15.6. En el caso de la SUSPENSIÓN o CANCELACIÓN, GOPASS notificará al Cliente y/o Usuario de esta situación, de las causales que dieron origen a ella, así como del término de duración cuando se trate de la SUSPENSIÓN, a través de notificaciones a la aplicación, correo electrónico y llamada telefónica.

15.7. En caso de que el Cliente y/o Usuario incurra en alguna de las causales de CANCELACIÓN o decida

CANCELAR la CUENTA GOPASS, solo se podrá completar la desvinculación del sistema si el cliente se encuentra a paz y salvo con la plataforma.

15.8. El Cliente y/o Usuario acepta y reconoce que, si su CUENTA GOPASS no presenta actividad durante doce (12) meses continuos, le será enviado un correo electrónico avisando que, si no se genera ningún movimiento dentro del mes siguiente a la comunicación, la CUENTA podrá ser suspendida al finalizar dicho término. Si pasado el mes luego del aviso, el usuario no realiza la cancelación, autoriza expresamente a GOPASS a realizar un cobro de administración mensual de CUENTA inactiva por un valor de [NUEVE MIL] (\$9.000) pesos corrientes, hasta la finalización de los fondos en donde la Cuenta será cancelada automáticamente. Este cobro se realizará por los productos financieros del Cliente y/o Usuario vinculados a su CUENTA.

15.9. En caso que haya lugar a una devolución por cuenta de Gopass y/o sus aliados, el recaudador de los fondos deberá tramitar ante las redes (Credibanco o Redeban) la solicitud de reversión de los fondos. De acuerdo a lo estipulado por la superintendencia financiera, este trámite puede tomar de 1 a 45 días calendario.

SECCIÓN 16. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Con el fin de permitir el funcionamiento del sistema, GOPASS utiliza una base de datos alojada en servidores físicos o en sistemas alternativos de archivo de información, tanto en Colombia como fuera del país, para asociar la CUENTA de cada Cliente y/o Usuario, con dicha identificación electrónica. El

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SISTEMA GOPASS. 4º Versión 30.11.2022, publicada 15.08.2023.

tratamiento de los datos personales que contenga dicha base de datos solo se realizará de acuerdo con la ley. GOPASS solo permitirá la creación de una CUENTA cuando el titular de la información haya autorizado el tratamiento de sus datos personales. Con la aceptación de estos términos y condiciones el Cliente y/o Usuario autoriza expresa e inequívocamente a PAGOS AUTOMÁTICOS DE COLOMBIA S.A.S. para el tratamiento de sus datos personales, en los términos establecidos en la Política de Tratamiento de Datos Personales de GOPAS que pueden ser revisados en la página web www.terminos.gopass.com.co y, además, particularmente en los siguientes términos: El Cliente y/o Usuario manifiesta que PAGOS AUTOMÁTICOS DE COLOMBIA S.A.S. le solicitó de manera previa, expresa e informada autorización para tratar sus datos personales con el fin de: Llevar a cabo todo el tratamiento necesario o conveniente para proveer todos los servicios y/o productos requeridos por nuestros clientes y/o anunciados a ellos (incluyendo, pero sin limitarse a pago electrónico de peajes, parqueaderos, productos y servicios, SOAT, seguros, y servicios financieros. Todos los anteriores podrán ser propios y de terceros); Permitir el funcionamiento y operación del sistema de recaudo electrónico vehicular; Permitir que se realicen pagos electrónicos a través del sistema; Permitir la identificación de cada cliente a través del TAG o DIEV; Compartir los datos personales con los diferentes actores del sistema de recaudo electrónico vehicular como Concesionarios, Operadores, Intermediadores, establecimientos que utilicen el sistema, y entidades que presten servicios relacionados o complementarios; Realizar

verificaciones, consultas y reportes a Operadores de Información, respecto de información crediticia, de servicios, comercial y financiera en los términos de la Ley 1266 de 2008 y la Ley 1581 de 2012; Acceder y utilizar la ubicación en tiempo real o tiempo pasado del titular; Permitir que el titular consulte información sobre el estado, cambios y situaciones relevantes del servicio; Informar sobre nuevos productos o servicios que estén relacionados o no, con el contratado o adquirido por el Titular; Dar cumplimiento a obligaciones contraídas con el Titular; Efectuar las gestiones pertinentes para el desarrollo del objeto social de la compañía en lo que tiene que ver con el cumplimiento del objeto del contrato celebrado con el Titular de la información; Evaluar la calidad de los productos o servicios; Desarrollar actividades publicitarias, de mercadeo o promocionales; Realizar estudios internos sobre el cumplimiento de las relaciones comerciales y estudios de mercado a todo nivel; Permitir la participación de los titulares de información en programas de lealtad con beneficios, actividades de mercadeo y promocionales (sorteos); Contactar al titular por vía telefónica (a través de llamadas y/o mensajes de texto como SMS y/o MMS), correo físico o electrónico, o medios digitales (como aplicaciones de mensajería instantánea y redes sociales, tales como Facebook, Instagram y WhatsApp, etc.) para: (i) enviar información comercial, publicitaria o promocional sobre los productos y/o servicios, eventos y/o promociones de tipo comercial o no de estas, con el fin de impulsar, invitar, dirigir, ejecutar, informar y de manera general, llevar a cabo campañas, promociones o concursos de carácter comercial o publicitario; (ii) realizar encuestas de

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SISTEMA GOPASS. 4º Versión 30.11.2022, publicada 15.08.2023.

satisfacción; (iii) enviar información sobre los productos o servicios requeridos y su estado; y (iv) en general para todas las finalidades aquí establecidas; Suministrar datos personales a la fuerza comercial y/o red de distribución, telemarketing, investigación de mercados y cualquier tercero con el cual PAGOS AUTOMÁTICOS DE COLOMBIA S.A.S. tenga un vínculo contractual para el desarrollo de actividades de ese tipo (investigación de mercados y telemarketing, etc.) para la ejecución de las mismas; Transferir y/o transmitir los datos personales recolectados con terceros que tengan la calidad de aliados comerciales y/o de negocio para que puedan ofrecer sus productos y/o servicios; Enviar información de medios de pago electrónicos a plataformas de pago digitales y entidades financieras para procesar pagos y compras; Facilitar la identificación y prestar una experiencia de servicio completa, por ejemplo utilizando cookies; Realizar la gestión contable, fiscal y administrativa de clientes; Verificar antecedentes comerciales y de reputación de los clientes; Gestionar actividades de comunicación y fidelización de clientes, así como la atención oportuna de todas las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS); Responder requerimientos legales de entidades administrativas y judiciales; Consultar o recibir información, vía contratos de transmisión o transferencia, que se encuentra contenida en bases de datos de terceros para completar o actualizar los datos personales de los titulares. El tratamiento que realizará PAGOS AUTOMÁTICOS DE COLOMBIA S.A.S. con la información personal consistirá en la recolección, compilación, almacenamiento, uso, consulta,

transmisión, transferencia y circulación de los datos para las finalidades arriba enumeradas. Además, podrá transmitir y transferir dichos datos a terceros en Colombia o en el extranjero para que realicen tratamiento de estos para el desarrollo de las finalidades arriba enunciadas. También podrá enviar los datos a empresas matrices, subsidiarias, o vinculadas de PAGOS AUTOMÁTICOS DE COLOMBIA S.A.S., en Colombia y en el extranjero (esto incluyendo, pero sin limitarse al Grupo Novus Ltda), o con aliados comerciales para que traten la información con las mismas finalidades para las cuales fueron recolectadas. Adicionalmente, autoriza a PAGOS AUTOMÁTICOS DE COLOMBIA

S.A.S. a efectuar la transferencia de los datos personales enunciados en este numeral a cualquier tercero aliado con quien se tenga relación directa o indirecta, convenio y/o acuerdo, responsable de tratamiento de los datos personales recolectados durante o por la operación de GOPASS. Empresa que se constituye en nuevo responsable en el tratamiento de los datos y que, en virtud de esta autorización podrá usar sus datos para las siguientes finalidades: Acceder a los servicios de los Centros Comerciales de las Compañías; Participar en actividades de marketing y/o promocionales, eventos, actividades recreativas, concursos, juegos, promociones, rifas, sorteos y similares realizados en los Centros Comerciales de las Compañías, incluyendo su realización y/o comunicación a través de redes sociales, medios digitales o cualquier otro medio que las Compañías estimen pertinentes. Los participantes o ganadores de las actividades enunciadas en este punto

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SISTEMA GOPASS. 4º Versión 30.11.2022, publicada 15.08.2023.

autorizan a publicar sus registros audiovisuales en los medios utilizados habitualmente por las Compañías, incluyendo redes sociales, para informar al público de la realización y/o resultado de las mismas. ; Utilizar mis Datos Personales con fines comerciales y de mercadeo, análisis estadístico, investigaciones de mercado, segmentación de audiencias y envío de comunicación dirigida; Enviar y recibir información de las actividades de mercadeo y/o promocionales, información sobre eventos, actividades lúdicas, culturales o de entretenimiento, concursos, juegos, sorteos o similares, publicidad, ofertas de las marcas que hacen parte de los Centros Comerciales, de las Compañías y demás proyectos, servicios y productos que estas ofrecen y desarrollan, vía email, telefónica, SMS, física, redes sociales, medios digitales, o cualquier otro medio que las Compañías estimen convenientes; Dar acceso a los distintos servicios que ofrecen las Compañías a través de sus sitios web, incluyendo descargas de contenidos y formatos; Incluir mis Datos Personales en las bases de datos de las Compañías; Actualizar y complementar los datos personales con otras bases de datos (incluso manejadas por terceros, de conformidad con la normativa aplicable) con el fin de mantener actualizada la información y preferencias de los clientes; Recolectar los datos personales de forma automática a través del uso de aplicaciones móviles, software, email, red wifi, cookies en los sitios web de las Compañías, web beacons u otras tecnologías, encuestas, focus

groups u otros métodos de investigación de mercado; Usar los datos recolectados para proporcionar contenido personalizado y recomendaciones basadas en sus preferencias, incluyendo productos de aliados comerciales de las Compañías, entender cómo se utilizan los servicios de las Compañías, mejorarlos y desarrollar nuevos productos y servicios; Evaluar la calidad del servicio, realizar estudios de mercado y análisis estadísticos para usos internos realizados por las Compañías, así como llevar a cabo la realización de encuestas y sondeos generales que tengan por objeto determinar opiniones sobre un bien o servicio, control de calidad y de servicio al cliente (vía email, telefónica, SMS, física o cualquier otro medio); Dar cumplimiento a las obligaciones derivadas de las relaciones comerciales de las Compañías con terceros; Facilitar el diseño e implementación de programas de fidelización y el reconocimiento o entrega de los beneficios del mismo; Controlar el acceso a los Centros Comerciales y/o a las Compañías, así como establecer medidas de seguridad, incluyendo el establecimiento de zonas de videovigilancia; Llevar un adecuado registro y control de los usuarios del servicio de coches para niños, sillas de ruedas, scooters, coches de mascotas o cualquier otro elemento similar ("Rodados"), contactar al usuario y adelantar todas las actividades necesarias para la adecuada prestación del servicio de Rodados y el cumplimiento de las obligaciones derivadas del mismo; Atender, dar respuesta y llevar el control de las PQRF o hurtos, pérdidas, accidentes y

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SISTEMA GOPASS. 4º Versión 30.11.2022, publicada 15.08.2023.

similares (“los Incidentes”) que se presenten en los Centros Comerciales y/o las Compañías; contactarme y/o gestionar bienes y servicios proveídos por terceros, cuando sea necesario para la adecuada atención de PQR e Incidentes y/o dar traslado a los encargados de solucionarlas; colaborar con las autoridades, aseguradoras y demás entidades pertinentes, cuando sea necesario ante un requerimiento, PQR o Incidente; el manejo interno y/o cumplimiento de obligaciones derivadas de las actividades de vigilancia, control y seguridad; Permitir el acceso a la información y datos personales a los auditores o terceros contratados por las Compañías para llevar a cabo procesos de auditoría interna o externa propios de la actividad comercial que se desarrolla; Permitir que empresas relacionadas con GOPASS, con las cuales GOPASS ha celebrado contratos que incluyen disposiciones para garantizar la seguridad y el adecuado Tratamiento de los Datos Personales tratados, contacten al Titular con el propósito de ofrecerle bienes o servicios de su interés; Transmitir o transferir mis Datos Personales a terceros, ubicados en Colombia o en el exterior, para la ejecución o cumplimiento de las finalidades descritas en este documento, en especial, atención de PQR e incidentes, el almacenamiento, análisis estadístico, estudios de mercado, segmentación de audiencias, envío de contenidos personalizados o dirigidos, procesamiento de la información y datos personales, realización de encuestas y sondeos generales, entre otros, o cuando ello sea necesario para el cumplimiento de las

obligaciones legales, contractuales y el desarrollo de las operaciones de GOPASS; Transferir o transmitir mis Datos Personales a distintas áreas de las Compañías y a sus empresas vinculadas, en Colombia o en el exterior, cuando ello sea necesario para el cumplimiento de obligaciones legales, contractuales, para el desarrollo de sus operaciones y/o el cumplimiento y ejecución de estas finalidades.; El almacenamiento puede llevarse a cabo en servidores ubicados en terceros países, lo que a su vez puede conllevar a la transmisión o transferencia internacional de los datos personales a cualquier país, incluyendo países con un nivel de protección de datos diferentes a los del país donde los datos son recolectados, razón por la cual se autoriza expresamente para efectuar dicha transmisión o transferencia (según aplique); Cualquier otra actividad de naturaleza similar y/o complementaria a las anteriormente descritas que sean necesarias para desarrollar el objeto social de las Compañías o las finalidades aquí indicadas. PAGOS AUTOMÁTICOS DE COLOMBIA S.A.S. manifiesta su calidad de Responsable del tratamiento de sus datos. Y recuerda al Cliente y/o Usuario que cuenta con el derecho a modificar o suprimir los datos cuando así lo desee, así como ejercer los demás derechos previstos en la Constitución Política de Colombia, la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios y la política de datos que puede ser consultada en www.gopass.com.co, especialmente: conocer, actualizar, rectificar y suprimir mis Datos Personales contenidos en bases de datos; solicitar prueba de la

autorización otorgada al Responsable; ser informado por el Responsable sobre el uso que se le ha dado a mis Datos Personales; revocar la autorización otorgada cuando no se respeten los principios, derechos y garantías legales y constitucionales; presentar quejas por infracciones ante la autoridad competente y acceder gratuitamente a los datos personales objeto de tratamiento, los cuales podré ejercer siguiendo los procedimientos previstos en las normas y la política indicada. Además, PAGOS AUTOMÁTICOS DE COLOMBIA S.A.S señala que en caso de que el Cliente y/o Usuario requiera más información o quiera ejercer sus derechos se puede dirigir a la página web www.gopass.com.co o a la línea de atención (571) 9140014 o puede enviar una solicitud escrita a la Carrera 20 # 88-20 de Bogotá o al correo electrónico info@gopass.com.co. En caso de tener alguna consulta o reclamo sobre el tratamiento de los datos efectuados por GOPASS, podrá contactar a esta empresa en la dirección Carrera 20 # 88-20 (Bogotá, Colombia), en el correo electrónico info@gopass.com.co o a través del teléfono 9140014. Los derechos otorgados por ley podrán ser ejercidos siguiendo los procedimientos previstos en la Política de Tratamiento de la Información de GOPASS, publicada en la página web www.terminos.gopass.com.co. El Cliente y/o Usuario declara que es mayor de edad, que ha leído y ha aceptado la política de protección de datos personales <https://gopass.com.co/politica.html>. Adicionalmente, declara y se obliga a que los datos suministrados son veraces, son sus propios datos y no los

de otra persona.

SECCIÓN 17. RESPONSABILIDAD, CESIÓN Y OTROS

17.1. El Cliente y/o Usuario podrá liberar su vehículo mediante información dada en el sitio web www.gopass.com.co de manera que este pueda ser vinculado a la Cuenta de otro usuario y no continúe consumiendo el saldo de la cuenta vinculada a la CUENTA. Las liberaciones pueden tardar veinticuatro (24) horas en tener efecto por lo cual durante este tiempo es posible que si el vehículo transite por un carril GOPASS el cobro sea generado. 17.2. Es posible que GOPASS extienda los servicios disponibles proporcionados a sus Clientes y/o Usuarios celebrando acuerdos recíprocos con otros organismos y entidades privadas o públicas, que posean o administren sistemas o servicios similares al medio de pago electrónico. Para lo cual, de manera anticipada el Cliente y/o Usuario presta AUTORIZACIÓN EXPRESA, para que, de ser una realidad, se acepten por parte del Cliente y/o Usuario las responsabilidades propias del presente acuerdo, frente a la utilización de las plataformas aliadas, especialmente los cargos que se generen por su utilización, de conformidad con las tablas de costos para clientes, la cual se encuentra publicada en nuestro sitio web www.gopass.com.co. El Cliente y/o Usuario únicamente incurrirá en erogaciones adicionales cuando utilice los nuevos servicios que le sean previamente informados con las respectivas condiciones y tarifas. 17.3. Si durante el uso del DIEV de GOPASS en los peajes e infraestructura física de

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SISTEMA GOPASS. 4º Versión 30.11.2022, publicada 15.08.2023.

los mismos, El Cliente y/o Usuario llegase a ocasionar daños a dicha infraestructura o a terceros, el Cliente y/o Usuario será el único responsable de los daños causados. Como consecuencia, El Cliente y/o Usuario deberá mantener indemne a GOPASS, de cualquier indemnización que sea solicitada por los daños causados a la infraestructura de los peajes y otros terceros, durante el uso del DIEV de GOPASS. Por consiguiente, El Cliente y/o Usuario deberá pagar a GOPASS cualquier responsabilidad civil, daño, costo, gasto, perjuicio, desembolso, indemnización, multa o sanción que GOPASS 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 Cliente y/o Usuario. Igualmente, el Cliente y/o Usuario pagará los costos legales, judiciales, de asesoría jurídica y administrativos en los que tenga que incurrir GOPASS para defenderse de tales acciones, demandas o reclamaciones. 17.4. Para efectos de estos términos y condiciones constituye domicilio el lugar donde se prestará el servicio, sometiéndose a la jurisdicción ordinaria de la República de Colombia. 17.5. GOPASS podrá ceder, en todo o en parte, a cualquier persona natural o jurídica, los derechos y obligaciones derivados del presente Acuerdo, notificando al Cliente y/o Usuario 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 GOPASS dispusiere para tal fin o a través de los canales usados habitualmente para comunicarse con el Cliente y/o Usuario. Por medio de los presentes términos y condiciones el

Cliente y/o Usuario acepta la situación antes planteada y declara que GOPASS 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. 17.6. La falta de validez de cualquier disposición de estos términos y condiciones no afectará a las demás disposiciones de este, las cuales continuarán teniendo plena vigencia y efecto. 17.7. GOPASS se reserva el derecho de admitir la solicitud al sistema GOPASS. 17.8. El incumplimiento de estos términos y condiciones puede dar lugar a la SUSPENSIÓN o CANCELACIÓN de su CUENTA GOPASS. 17.9. El Cliente y/o Usuario reconoce que, al proporcionar su dirección de correo electrónico, dirección física, y su número de celular es posible que reciba información de GOPASS por estas vías. Siendo el correo electrónico el principal medio de comunicación entre GOPASS y los usuarios de GOPASS. Lo anterior en virtud de la autorización previa y expresa del titular de los datos.

SECCIÓN 18. DERECHO DE REVERSIÓN

18.1. El Cliente y/o Usuario cuenta con el derecho de reversión en los términos del artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 y el Decreto 587 de 2016. Se reversarán los pagos cuando sean objeto de fraude, o correspondan a una operación no solicitada. Previa verificación de dichas circunstancias por parte de GOPASS, con base en la información aportada por el Cliente y/o Usuario, y la verificación con los terceros aliados y los demás

participantes del proceso de pago. 18.2. GOPASS no es parte de la relación entre el Cliente y/o Usuario y el tercero que ofrece un bien o servicio que puede ser pagado a través de GOPASS. En consecuencia, para los eventos diferentes al numeral anterior, GOPASS únicamente gestionará reversiones a solicitud de los establecimientos de comercio aliados o a solicitud del emisor del instrumento de pago, con fundamento en la reclamación del Cliente y/o Usuario, cuando quiera que así lo disponga la legislación aplicable, y siempre que dicho emisor ponga a su disposición la tecnología para hacerlo.

18.3. GOPASS solo cumple una función de mediador para efectos de la reversión en los casos en los que la solicitud de reversión no tenga que ver con los servicios de pago. GOPASS no es responsable de la validez de la información que sea entregada por los proveedores y los emisores del medio de pago en lo atinente a la solicitud de reversión.

18.4. El Cliente y/o Usuario deberá presentar una queja al proveedor dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada, y notificar al emisor del instrumento de pago electrónico. 18.5. El proveedor o el emisor del instrumento de pago del CLIENTE notificarán a GOPASS de dicha solicitud para que se proceda a reversar el pago. 18.6. GOPASS tendrá hasta cuarenta y cinco (45) días hábiles, a partir de la fecha de solicitud presentada por el Cliente y/o Usuario por el proveedor o emisor del instrumento de pago para hacer una Reversión. En contra de la solicitud de reversión del pago será oponible la

inexistencia de la operación, la inexistencia de fondos, y la omisión de informar la causal alegada y que sustenta la solicitud de la reversión. El plazo anterior, por cuanto depende los tiempos establecidos por las redes de procesamiento, entidades financieras, entre otras. 18.7. La responsabilidad resultante de la instrucción del proveedor o de su autorización para hacer una reversión recaerá de manera exclusiva en el proveedor. 18.8. El proveedor libera de responsabilidad a GOPASS por las reversiones que realice a solicitud del emisor del instrumento de pago, con fundamento en la reclamación de un Cliente y/o Usuario, con sujeción a la ley aplicable.

SECCIÓN 19. PRESENTACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES

19.1. El Cliente y/o Usuario podrá presentar sus peticiones, quejas, reclamos y solicitudes a través la página web www.gopass.com.co o a la línea de atención (571) 914 0014 o puede enviar una solicitud escrita a la Carrera 20 # 88-20 o al correo electrónico info@gopass.com.co.

19.2. Las solicitudes, quejas, reclamos y cualesquiera otras peticiones relacionadas con el servicio, serán atendidas en un término de QUINCE (15) días hábiles a partir de la recepción de la solicitud. Quedan exceptuadas las solicitudes que tengan un término de respuesta diferente de acuerdo con estos términos y condiciones o según las leyes o normas pertinentes.

19.3. Las peticiones, quejas y reclamos relacionadas con datos personales serán atendidas de conformidad con lo establecido en la Ley

1581 de 2012, así como el Decreto 1074 de 2015, y las normas que las modifiquen o sustituyan, según lo establece la política de tratamiento de datos personales de GOPASS disponible en <https://gopass.com.co/politica.html>

19.4. Para efectos de la solicitud de efectividad de la GARANTÍA deberá seguirse lo dispuesto en la sección 14 y la Sección 9.

19.5. Para efectos del derecho de retracto y de reversión deberá tenerse en cuenta lo establecido en las secciones 20 y 18 según el caso.

19.6. La solicitud debe indicar el nombre del solicitante, la petición y los hechos que dan lugar a ella, allegando los documentos o pruebas que se pretendan hacer valer, y el lugar donde recibirá notificaciones (de no indicarse se utilizará el correo electrónico registrado). En caso de que una petición se estime incompleta, se notificará al solicitante para que allegue la información solicitada en un término de cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud para que se subsanen las fallas. Si no se completa la información en un término de 2 meses se entenderá desistida la solicitud.

SECCIÓN 20. DERECHO DE RETRACTO

20.1. Si GOPASS habilita la adquisición de DIEV por canales no tradicionales o ventas a distancia, los Cliente y/o Usuario que adquieran por estos medios el DIEV contarán con el DERECHO DE RETRACTO en los términos de la Ley 1480 de 2011. El término para ejercer este derecho será de los CINCO (5) días hábiles siguientes a la entrega del DIEV, siempre y cuando el DIEV no haya sido instalado en el vehículo.

20.2. Si se hace uso de la facultad de retracto, se reintegrará el dinero pagado por el Cliente y/o Usuario, el término para la devolución no excederá de los treinta (30) días calendario siguientes al ejercicio del derecho. El Cliente y/o Usuario deberá indicar la cuenta bancaria a la que desea que se le realice la transferencia y devolver el DIEV asumiendo los costos de transporte y los demás asociados a la devolución.

SECCIÓN 21. MODIFICACIÓN Y TERMINACIÓN

21.1. GOPASS puede MODIFICAR los presentes términos y condiciones, siempre que informe de manera previa al usuario a la fecha del cambio, y ello no impida al consumidor el uso del sistema. Los Cliente y/o Usuario que no estén de acuerdo con la modificación deberán expresarlo durante este término, y tendrán la opción de CANCELAR o SUSPENDER su CUENTA, sin que haya lugar a penalidad o cargo alguno, en dicho escenario no estarán exentos de cumplir los términos y condiciones que aceptaron ni de pagar las cuentas y saldos pendientes. Si el Cliente y/o Usuario no acepta las modificaciones deberá abstenerse de utilizar el servicio. Cualquier utilización del servicio posterior a las modificaciones implica la aceptación de las mismas.

21.2. El Cliente y/o Usuario podrá dejar de usar los Servicios de GOPASS en cualquier momento, sujeto a la sección 15 en lo relativo al procedimiento de CANCELACIONES, SUSPENSIONES y DEVOLUCIÓN del dinero.

21.3. De igual modo, GOPASS puede dejar de prestar los servicios al Cliente

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SISTEMA GOPASS. 4º Versión 30.11.2022, publicada 15.08.2023.

y/o Usuario en cualquier momento si: a) El Cliente y/o Usuario incumple estos Términos y Condiciones. b) GOPASS sospecha razonablemente que el Cliente y/o Usuario está usando los Servicios o el Sistema de manera fraudulenta o que la CUENTA está siendo usada por terceros de manera fraudulenta; c) Así lo exige un cambio en las leyes o reglamentaciones aplicables, o cuando lo exija un regulador o autoridad legal. En estos casos procederá a CANCELAR la CUENTA, y el Cliente y/o Usuario deberá devolver el DIEV.

SECCIÓN 22. VIGENCIA. Esta versión de los Términos y Condiciones de GOPASS fue expedida el 11/08/2023, y se publica el 15/08/2023 fecha a partir de la cual rige y deroga anteriores versiones de Términos y Condiciones.