

TÉRMINOS Y CONDICIONES

FACILPASS

PROCESO GESTIÓN LEGAL

Revisado por: Tomas González Torres Partner Legal Jr	Aprobado por: Maria Fernanda Sánchez Alvarez General Counsel
Fecha de aprobación:	02/09/2025

facilpass	TÉRMINOS Y CONDICIONES		
	Proceso Gestión Legal	Subproceso Gestión a Requerimientos y Acciones Legales	
	Código: FCP-GLE01-OD-01	Versión: 03	Fecha: 02/09/2025

TABLA DE CONTENIDO

1. ANTECEDENTES	3
2. ACLARACIONES	4
3. TITULO 1-DEFINICIONES	4
4. TÍTULO 2 -CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	5
5. TÍTULO 3 -TAG RFID	9
6. TÍTULO 4 - VEHÍCULOS REGISTRADOS	11
7. TÍTULO 5- MODALIDADES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	12
7.1. Capítulo I -Modalidad Pospago	12
7.2. Capítulo II- Modalidad Prepago	13
7.3. Capítulo III-Modalidad Prepago con cargo recurrente	15
7.4. Capítulo IV- Botón de pagos cuenta FacilPass en la app CarroYa	16
8. TÍTULO 6- FACTURACIÓN	17
9. TÍTULO 7-OBLIGACIONES DE LAS PARTES	17
10. TÍTULO 8-ALCANCE DE LA RESPONSABILIDAD DE FACILPASS	18
11. TÍTULO 9-ALCANCE DE LA RESPONSABILIDAD DEL USUARIO	19
12. TÍTULO 10- POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	19
13. TÍTULO 11-DISPOSICIONES VARIAS	20
14. TÍTULO 12- CAUSALES DE SUSPENSIÓN Y/O TERMINACIÓN	21
15. TITULO 13 - OFRECIMIENTO INDIVIDUAL DE SERVICIOS	22
16. TITULO 14 - ANTIFRAUDE, ANTISOBORNO Y ANTICORRUPCIÓN	22
17. TITULO 15- SELECCIÓN DE CANALES DE CONTACTO	23
18. TÍTULO 16 DECLARACIONES Y AUTORIZACIONES PARA EL PROCESO DE VINCULACIÓN	23
18.1. Declaración Voluntaria De Origen De Fondos	24
18.2. Declaración Voluntaria Para La Prevención De Lavado De Activos Y Financiación Del Terrorismo La/Ft, Antifraude, Antisoborno Y Anticorrupción	24
18.3. Declaración de ausencia de conflicto de interés.	25
19. TÍTULO 17 - DISPOSICIONES FINALES	25
20. TIPO DE INFORMACIÓN	25
21. APLICABILIDAD	26

facilpass	TÉRMINOS Y CONDICIONES		
	Proceso Gestión Legal	Subproceso Gestión a Requerimientos y Acciones Legales	
	Código: FCP-GLE01-OD-01	Versión: 03	Fecha: 02/09/2025

22. CONTROL DE CAMBIOS

26

1. ANTECEDENTES

- Peajes Electrónicos S.A.S. FacilPass S.A.S. ha desarrollado y actualizado un sistema de pago electrónico de peajes, que se ajusta a la normativa y se encuentra habilitado como Intermediador IP/REV por el Ministerio de Transporte.
- Peajes Electrónicos S.A.S. FacilPass S.A.S. ha desarrollado sistemas y tecnología que le permiten o le permitirán ofrecer a sus usuarios el servicio de pago electrónico de diferentes servicios tales como: Parqueaderos, Gasolina, Seguros entre otros.
- Como consecuencia de lo anterior, en el presente Términos y Condiciones se establecen las condiciones jurídicas para el ofrecimiento del portafolio de servicios de pago electrónico ofrecido por FacilPass a sus usuarios.

facilpass	TÉRMINOS Y CONDICIONES		
	Proceso Gestión Legal	Subproceso Gestión a Requerimientos y Acciones Legales	
	Código: FCP-GLE01-OD-01	Versión: 03	Fecha: 02/09/2025

2. ACLARACIONES

FacilPass mediante el presente documento adopta las condiciones generales que regularán la prestación de los servicios de pago electrónico a las personas naturales y jurídicas que se adhieran al mismo.

3. TITULO 1-DEFINICIONES

Para la aplicación e interpretación del presente documento, en adelante el “Términos y Condiciones”, se adoptan las definiciones que a continuación se incorporan, dejando constancia de que las palabras y expresiones que no se contemplen en el presente Título, tendrán el sentido literal asignado a las mismas. Las definiciones aquí descritas se utilizarán por su referencia individual o plural.

- **Aliados Estratégicos:** Persona jurídica con la que FacilPass ha suscrito un convenio para el ofrecimiento de algún servicio de pago como: peajes, parqueaderos, seguros, gasolina, peritaje de vehículos, revisión tecno mecánica, entre otros.
- **Canales de servicio:** Medios físicos, virtuales, digitales, dispuestos por FacilPass o sus aliados para que los Usuarios puedan adquirir los servicios, realizar transacciones, recibir atención, obtener información relacionada con la ejecución del objeto convenido como son páginas web, APPs, call centers, puntos de atención y en general cualquier modalidad presente o futura que permita realizar actividades conexas o complementarias a la prestación del servicio.
- **Carril IP/REV:** Es el punto dispuesto por el Operador/Concesión en la plaza de peaje para realizar el cobro de la tasa de peaje utilizando medios electrónicos.
- **CarroYa:** Significa la sociedad comercial Carroya.com S.A.S., identificada con NIT 901.484.758-9, aliado de FacilPass.
- **COLPASS:** Es el signo distintivo mediante el cual se identifica el servicio de interoperabilidad de peajes con el Sistema de Recaudo Electrónico Vehicular (IP/REV) a nivel nacional. Es una palabra compuesta por dos (2) sílabas. La primera sílaba COL que representa a Colombia, y la segunda palabra, el anglicismo PASS que representa la palabra PASE, que unidas forman la palabra Colpass y dan el significado de un pase que puede ser utilizado en los puntos de cobro de peaje en donde se encuentre dicha marca en Colombia.
- **Cuenta de Usuario FacilPass:** Cuenta creada en el Portal a nombre de un Usuario en cuya cabeza está la responsabilidad de atender el pago resultante de la utilización del medio de pago electrónico. El usuario, a través de la autogestión en la página web podrá crear varias subcuentas asociadas a un mismo contrato y cada uno de ellas de entenderá como cuenta de su titularidad.
- **Estado de Cuenta:** Corresponde al resumen mensual de las transacciones generadas por los consumos realizados y registrados en la Cuentas del Usuario, que incluye entre otros: el valor total por los servicios ofrecidos y la comisión de FacilPass cuando aplique, el valor de la tarifa de peaje para el servicio de pago electrónico de peajes.

facilpass	TÉRMINOS Y CONDICIONES		
	Proceso Gestión Legal	Subproceso Gestión a Requerimientos y Acciones Legales	
	Código: FCP-GLE01-OD-01	Versión: 03	Fecha: 02/09/2025

- **Intermediador:** Para el servicio de pago electrónico de peajes corresponderá a FacilPass, quien será el encargado de: i) Vincular a los Usuario, ii) gestionar la entrega, y activar el dispositivo TAG RFID, iii) Administrar la información de las cuentas de los Usuarios asociadas a los dispositivos TAG RFID, y iv) Gestionar el pago de la tarifa de peaje a los Operadores por el uso de su infraestructura vial.
- **Modalidad de pago:** Corresponde a la forma de pago ofertada por el FacilPass y elegida por el Usuario para acceder a los servicios. Las modalidades de pago son prepago y pospago.
- **Operador o Concesión:** Concesionario vial habilitado por el Ministerio de Transporte responsable de operar y garantizar el funcionamiento del IP/REV.
- **Pago electrónico:** Servicio que consiste en que el Usuario pueda realizar los pagos a través de medios electrónicos.
- **Paso:** Tránsito satisfactorio de un vehículo por un carril IP/REV o por un carril de pago manual.
- **Saldo bajo o saldo mínimo:** Significa el valor que cueste el paso según la categoría del vehículo definida por el Operador al momento de hacer uso del servicio. Para aquellos pasos de vehículos con categoría especial, el saldo mínimo para hacer uso del servicio será el correspondiente al valor de la categoría definida por cada Operador en su corredor vial.
- **Usuario / Consumidor:** Persona natural o jurídica que suscribe un contrato con FacilPass para la prestación del servicio de pago electrónico de peajes. Con respecto al servicio de pago de parqueaderos, se entenderá que el término Usuario también incluye la persona natural o jurídica con cuenta activa en CarroYa.
- **TAG RFID:** Dispositivo electrónico que se emplea para Identificación por Radiofrecuencia (RFID), según el estándar ISO18000-63.
- **Vehículo(s) Registrado(s):** Automotor(es) vinculado(s) por el Usuario a su cuenta FacilPass para la prestación del servicio de pago electrónico vehicular.

4. TÍTULO 2 -CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El objeto del presente Términos y Condiciones lo constituye la prestación del servicio de pago electrónico ofrecido por FacilPass a sus Usuarios, mediante las plataformas tecnológicas dispuestas por FacilPass para tal efecto.

A. El servicio de pago electrónico de peajes operará de la siguiente manera:

- 1) El servicio de pago electrónico vehicular no tiene ningún costo diferente del pago de la tasa de peaje y a la adquisición del dispositivo TAG. El servicio será ofrecido a los Usuarios de conformidad con lo establecido en el Política de Tarifas, Recargas y Saldos Mínimos, anexo que permanecerá disponible para consulta de los Usuarios en el portal de FacilPass.

facilpass	TÉRMINOS Y CONDICIONES		
	Proceso Gestión Legal	Subproceso Gestión a Requerimientos y Acciones Legales	
	Código: FCP-GLE01-OD-01	Versión: 03	Fecha: 02/09/2025

Los servicios complementarios que ofrezca FacilPass en el mercado (como el servicio de pago de parqueaderos, de pago de gasolina, seguros, entre otros) serán cobrados conforme el Usuario consuma el servicio e informados previo al uso del mismo por parte del Usuario. Cualquier modificación a las tarifas establecidas para los servicios adicionales, será previa y debidamente informada por FacilPass a los Usuarios.

- 2) Cumplidos los requerimientos dispuestos por FacilPass, el Usuario creará a través de la página web o Portal, y siguiendo las indicaciones que para el efecto se le impartan, una Cuenta de Usuario, en la cual deberá registrar y actualizar la información que sea allí requerida.
- 3) La información que registre El Usuario a través de su cuenta debe ser veraz, oportuna, comprobable y actualizada una vez se produzcan modificaciones o ajustes a los datos que la conforman.
- 4) El Usuario deberá soportar la información que, de manera previa o posterior, sea requerida para la apertura y actualización de la cuenta, la cual deberá suministrarse debidamente documentada a través de los canales de servicio definidos por FacilPass.
- 5) El Usuario podrá solicitar apoyo mediante cualquiera de los canales de servicio dispuestos por FacilPass para registrarse, caso en el cual deberá hacer entrega oportuna de toda la documentación y/o información que se le solicite.
- 6) FacilPass habilitará el servicio una vez realizadas las comprobaciones y validaciones de la información suministrada, en los términos que se estimen conducentes y necesarios para la adecuada prestación del servicio.
- 7) En la Cuenta de Usuario deberá quedar registrada la información allí requerida, con sus datos generales, la información de los Vehículos Registrados que se vinculan al servicio, y en general toda aquella definida por FacilPass para la adecuada prestación del servicio y desarrollo de los procesos asociados con éste.
- 8) El Usuario deberá asignar una contraseña para el manejo de la Cuenta de Usuario, la cual será requerida y será indispensable para el manejo de esta.
- 9) El Usuario podrá autorizar a las personas que considere y definirá los perfiles para el manejo de la Cuenta de Usuario a través del Portal. Será de responsabilidad del Usuario y a él oponible, todas las modificaciones, adiciones y en general todos los registros que se realicen por las Personas Autorizadas.
- 10) Para el ejercicio de esta prerrogativa, las Personas Autorizadas deberán expresamente autorizar el tratamiento de sus datos de acuerdo a la política de datos personales que se encuentra en el portal de FacilPass.

facilpass	TÉRMINOS Y CONDICIONES		
	Proceso Gestión Legal	Subproceso Gestión a Requerimientos y Acciones Legales	
	Código: FCP-GLE01-OD-01	Versión: 03	Fecha: 02/09/2025

- 11) La custodia y administración de las contraseñas asignadas para el manejo de la Cuenta de Usuario son únicas y exclusivamente del Usuario, por lo cual FacilPass no asume ningún tipo de responsabilidad derivada del uso indebido, de la negligencia, imprudencia o impericia en la salvaguarda y protección de contraseñas.
- 12) El valor de la tasa de peaje cuyo pago se realice en razón de la prestación de este servicio, será debitado de conformidad con la modalidad convenida entre las partes, que podrá ser Pospago o Prepago, según se define más adelante.
- 13) Cuando un Vehículo Registrado con el TAG RFID instalado opte pagar un peaje en efectivo o por otro medio diferente al provisto por el servicio, deberá transitar por los carriles no señalizados como exclusivos de FacilPass/COLPASS o de uso mixto, pues en caso contrario se cargará al Usuario el valor del peaje, por ser un proceso automático.
- 14) El valor del peaje a pagar por vehículo es el que corresponda a su categoría según las disposiciones expedidas por las respectivas autoridades y que sean registrada al momento del paso por el peaje por la Concesión. En aquellos vehículos que deban pasar previamente por las estaciones de pesaje para determinar su categorización el valor del peaje corresponderá a lo determinado por la estación correspondiente.
- 15) El valor del peaje y la categorización del vehículo corresponden y están a cargo de la Concesión, la cual, a partir de la normativa y su reglamentación interna, genera el cobro para cada uno de los vehículos. El usuario solo podrá hacer uso del servicio cuando cuente con el Saldo Mínimo necesario para el pago de la categoría que le corresponda, según lo definido por el Operador.

B. El servicio de pago electrónico de parqueaderos operará de la siguiente manera:

1) Descripción general del servicio:

El servicio de pago electrónico de parqueaderos será ofrecido por FacilPass a los Usuarios FacilPass y a los de su aliado CarroYa, en aquellos parqueaderos con los cuales se tenga un convenio, que estarán debidamente identificados en la página web y/o en las plataformas de los aliados.

El servicio utiliza como método de identificación vehicular la placa del vehículo del Usuario, la cual se usará para realizar los descuentos sobre las cuentas de los Usuarios.

2) Uso del servicio

Para el uso del servicio de pago de parqueadero ofrecido por FacilPass y sus aliados en sus plataformas, se debe tener en cuenta:

El servicio de pago electrónico se ofrecerá a aquellos Usuarios FacilPass con cuenta activa y TAG FacilPass en estado activo y a los usuarios activos de CarroYa.

facilpass	TÉRMINOS Y CONDICIONES		
	Proceso Gestión Legal	Subproceso Gestión a Requerimientos y Acciones Legales	
	Código: FCP-GLE01-OD-01	Versión: 03	Fecha: 02/09/2025

El Usuario FacilPass utilizará como método de pago su cuenta FacilPass, siendo responsable sobre los pagos del servicio de parqueadero del vehículo. Para los Usuarios de CarroYa, el método de pago será aquel seleccionado y asociado a la cuenta CarroYa.

El Usuario recibe la notificación mediante SMS o push confirmando que puede realizar el pago del servicio de parqueadero.

Una vez efectuado el consumo del servicio, el Usuario recibirá confirmación del pago, o del pago pendiente del servicio de parqueadero, en caso de no contar con saldo en su cuenta de Facilpass o de que no funcione el método de pago asociado a la cuenta CarroYa, según corresponda.

El uso del servicio de pago electrónico de parqueadero tendrá un costo para el Usuario, el cual podrá ser consultado en la página web de Facilpass o en la app de CarroYa. Este valor será cobrado con el del servicio de parqueadero, pudiendo ser consultado en los movimientos de su cuenta FacilPass o a través de la app CarroYa.

El Usuario conserva la facultad de realizar el pago manual del parqueadero, con lo que se presume que no está haciendo uso del servicio de pago electrónico de parqueadero ofrecido por FacilPass.

3) Consulta de utilización del servicio

En su estado de cuenta en la plataforma Facilpago y a través de las plataformas dispuestas para esta finalidad, como la app CarroYa, el Usuario podrá consultar la siguiente información:

- Valor de la tarifa cobrada por el parqueadero y la comisión de FacilPass.
- Saldo de la cuenta.
- Cobros pendientes

Aquellos usuarios interesados en conocer los términos y condiciones del servicio a través de app de Carroya, podrán acceder a estos a través del siguiente hipervínculo: <https://www.carroya.com/noticias/terminos-y-condiciones>

4) Bloqueo de servicio por cobros pendientes

Si el cliente ingresa a un parqueadero y tiene un saldo pendiente por pagar, se le notificará que no puede hacer uso del servicio, hasta que realice el pago pendiente.

5) Responsabilidad

facilpass	TÉRMINOS Y CONDICIONES		
	Proceso Gestión Legal	Subproceso Gestión a Requerimientos y Acciones Legales	
	Código: FCP-GLE01-OD-01	Versión: 03	Fecha: 02/09/2025

FacilPass no se hace responsable por los daños, perjuicios o pérdidas que puedan ocurrir por dificultades o fallas técnicas en el sistema del Usuario que puedan afectar el servicio ofrecido por FACILPASS y/o sus aliados y/o por el parqueadero.

FacilPass no es responsable del acceso, disponibilidad, seguridad, cuidado del vehículo, tarifas o del servicio de estacionamiento en general que prestan los parqueaderos aliados de FACILPASS.

6) Retiro del servicio de pago electrónico de parqueaderos

En caso de que se cancele la cuenta FacilPass y se solicite el saldo, se reembolsará al Usuario el saldo remanente de la cuenta, una vez que todos los pagos de los servicios asociados al medio de pago sean debidamente deducidos. Si la cuenta FacilPass tiene algún saldo pendiente adeudado, el Usuario pagará el monto adeudado en el momento de cierre.

7) Facturación del servicio.

FacilPass facturará el valor de la tarifa de parqueo, así como el valor de la comisión por la utilización del servicio tanto a los Usuarios FacilPass como a los Usuarios CarroYa. Mas información sobre la descripción de la facturación de los servicios puede ser encontrada en el Título 6 del presente documento.

5. TÍTULO 3 -TAG RFID

- 1)** Cumplidos los requerimientos de vinculación y operación establecidos, se suministrará al Usuario con costo o sin costo, dependiendo de las políticas comerciales de FacilPass, cuantos TAG RFID sean necesarios para la operación del Servicio en los Vehículos Registrados; dispositivos que habilitarán su paso por los Peajes que cuenten con el esquema de operación FacilPass y que contienen una identificación única para el Vehículo Registrado que lo porta.
- 2)** El TAG RFID podrá ser usado como medio de pago para otros servicios ofrecidos por FacilPass.
- 3)** El uso del TAG RFID debe guardar relación con la normatividad actual y futura que contemple el Ministerio de Transporte para el recaudo electrónico vehicular.
- 4)** La instalación y consecuente activación del TAG RFID por parte del Usuario viabiliza su conexión y acceso al pago electrónico de peaje, en las estaciones de peaje provistas con la tecnología para el pago electrónico.

facilpass	TÉRMINOS Y CONDICIONES		
	Proceso Gestión Legal	Subproceso Gestión a Requerimientos y Acciones Legales	
	Código: FCP-GLE01-OD-01	Versión: 03	Fecha: 02/09/2025

- 5) Por solicitud del Usuario y autorización de FacilPass, se podrá suministrar un inventario de TAG RFID, con el fin de que el Usuario mantenga un stock de tales elementos que faciliten la operación del Servicio.
- 6) Los TAG RFID se suministrarán de acuerdo con las existencias de las que disponga FacilPass. A partir de la entrega de los dispositivos realizada por FacilPass, serán de cargo del Usuario su custodia, conservación, instalación y operación.
- 7) La instalación de los TAG RFID será de responsabilidad del Usuario y/o las Personas Autorizadas por éste, quienes deberán remitirse a los instructivos, manual Instalación dispositivo TAG RFID entregado en físico y manuales que se encuentran a su disposición en la página web o Portal.
- 8) Los TAG RFID deberán ser instalados en los parabrisas de cada uno de los Vehículos Registrados o en cualquier otra ubicación del vehículo que haya sido previamente autorizada por FacilPass. El Usuario garantiza que se abstendrá de utilizar el TAG RFID en otro vehículo diferente al Vehículo Registrado, y/o de usar o intentar usar los TAG RFID en condiciones diferentes a las definidas en los Términos y Condiciones o la normatividad impartida por el Ministerio de Transporte.
- 9) En el evento en que El Usuario solicite retirar el Vehículo Registrado del sistema FacilPass, El Usuario deberá remover el TAG RFID del Vehículo, y solicitar su inactivación, so pena de que eventualmente se le continúe debitando el valor del peaje por el paso.
- 10) El Usuario garantiza que las personas a las que destine para la conservación, custodia, instalación y operación de cualquier índole de los TAG RFID se ajustarán a las disposiciones e instrucciones adoptadas por FacilPass, que están permanentemente a su disposición en la web o Portal.
- 11) El Usuario deberá reportar por los canales de servicio definidos por FacilPass la pérdida, hurto, daño o mal funcionamiento de los TAG RFID instalados. Los cargos generados en virtud del pago de Peajes a través de TAG RFID que se hayan perdido o extraviado en poder del Usuario o sus dependientes a cualquier título, serán de cargo del Usuario.
- 12) Cualquier alteración en la funcionalidad de los TAG RFID deberá ser informada por el Usuario a FacilPass de manera inmediata por cualquiera de los canales de servicio habilitados para la atención al Usuario.
- 13) El Usuario no podrá en ninguna circunstancia intentar o implementar cualquier tipo de ingeniería inversa, o de otra manera intentar alterar o manipular la operación mecánica, eléctrica y electrónica de los TAG RFID.

facilpass	TÉRMINOS Y CONDICIONES		
	Proceso Gestión Legal	Subproceso Gestión a Requerimientos y Acciones Legales	
	Código: FCP-GLE01-OD-01	Versión: 03	Fecha: 02/09/2025

- 14) En los casos en que el daño en un TAG RFID haya sido generado por una acción u omisión no atribuible a FacilPass, EL Usuario deberá cancelar el costo de reposición establecido en la lista de precios publicada en la página web o Portal.
- 15) Después de ser instalados los dispositivos TAG RFID en los vehículos, El Usuario deberá activar los mismos en la página FacilPass; de esta forma quedan habilitados para utilizar el Servicio, asumiendo en consecuencia la responsabilidad derivada de su utilización.
- 16) Cada uno de los TAG RFID suministrados contarán con una identificación única que será asociada al vehículo registrado en el sistema FacilPass.

6. TÍTULO 4 - VEHÍCULOS REGISTRADOS

- 1) El pago de los Peajes y/o de servicios adicionales/complementarios se realizará por el uso del servicio de los vehículos que sean oportuna y adecuadamente registrados en la Cuenta del Usuario, en las condiciones definidas por FacilPass, y siempre y cuando los mismos se encuentren en estado activo.
- 2) El Usuario impartirá a los conductores de sus Vehículos Registrados y demás personas que intervengan en el paso de los vehículos por los Peajes asociados a la prestación del Servicio, la capacitación y las instrucciones necesarias para la adecuada operación del Servicio; así como las disposiciones adoptadas por el Concesionario y/o por FacilPass para el acceso a los puntos de Pago Electrónico de Peaje, tales como velocidad, límite en el acceso a los puntos de pago de Peajes, los planes de manejo de tráfico y distancia mínima entre vehículos.
- 3) Los TAG RFID únicamente podrán ser instalados en los Vehículos Registrados en la Cuenta del Usuario. La inclusión, exclusión o, en general cualquier modificación de la información de los Vehículos Registrados, deberá ser oportunamente reflejada en la Cuenta del Usuario, para lo cual se seguirán los procedimientos adoptados e instrucciones impartidas por FacilPass.
- 4) FacilPass podrá posteriormente autorizar que la actualización de los Vehículos Registrados se lleve a cabo por el Usuario directamente, para lo cual éste último deberá observar todas las instrucciones que para tal fin le sean impartidas.
- 5) Serán oponibles y por lo tanto exigibles al Usuario, los pagos por concepto de pago electrónico que se hayan realizado respecto de vehículos que aparezcan en el registro correspondiente y cuyo retiro o inactivación no se haya realizado por FacilPass o por el Usuario según corresponda.

facilpass	TÉRMINOS Y CONDICIONES		
	Proceso Gestión Legal	Subproceso Gestión a Requerimientos y Acciones Legales	
	Código: FCP-GLE01-OD-01	Versión: 03	Fecha: 02/09/2025

- 6) La definición de categorías vehiculares, así como la asignación de las tasas correspondientes para pago de peajes, son potestad exclusiva de las autoridades competentes o Concesiones viales, sin que para tal fin FacilPass tenga injerencia o participación alguna.
- 7) El retiro de un vehículo registrado deberá realizarse mediante los canales de servicio que FacilPass disponga para el efecto y únicamente surtirá sus efectos cuando se haya concluido el proceso correspondiente y el Usuario reciba la confirmación.

7. TÍTULO 5- MODALIDADES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.1. Capítulo I -Modalidad Pospago

- 1) En el esquema Pospago, los cargos de los valores correspondientes al pago de los peajes o servicios de pago se realizarán con cargo a una cuenta o producto financiero definido y habilitado para tal fin, para lo cual el Usuario debe solicitar a la entidad bancaria la habilitación del Servicio en el producto bancario, cumpliendo las políticas de cada entidad financiera.
- 2) El Usuario registrará un Producto Financiero de Pago, respecto del cual, siguiendo las instrucciones y/o condiciones convenidas con el respectivo Banco o las entidades financieras habilitadas en la plataforma quien imparte aprobación permanente e irrevocable para que FacilPass ordene los débitos correspondientes a los pagos generados.
- 3) Las condiciones de titularidad y manejo del Producto Financiero de Pago serán las necesarias y suficientes para la operación oportuna y adecuada del Contrato y deberán ser previamente conocidas por FacilPass, con el propósito de establecer que se ajustan a los requerimientos para la prestación del Servicio.
- 4) Para una adecuada prestación del servicio, el Usuario deberá conservar en el Producto Financiero de Pago la suficiente provisión de recursos para debitar las sumas que resulten a su cargo y en la medida de sus posibilidades mantenerlo libre de cualquier medida cautelar o limitación que impida la disponibilidad de los recursos para honrar el pago de las sumas que resulten a su cargo.
- 5) El pago de los servicios ofrecidos se realizará hasta una suma equivalente a aquella que haya sido reservada por El Usuario de acuerdo con las Políticas establecidas por cada uno de los Bancos habilitados y que se encuentre efectivamente disponible. Eventualmente podrán autorizarse pagos por valores superiores a la suma disponible, casos en los cuales El Usuario autoriza el sobregiro en la cuenta FacilPass y deberá reembolsar el mayor valor una vez sea requerido por FacilPass por cualquier medio.

facilpass	TÉRMINOS Y CONDICIONES		
	Proceso Gestión Legal	Subproceso Gestión a Requerimientos y Acciones Legales	
	Código: FCP-GLE01-OD-01	Versión: 03	Fecha: 02/09/2025

- 6) El pago de los peajes generados por el tránsito de los Vehículos Registrados por los carriles COLPASS, serán debitados del Producto Financiero de Pago.
- 7) Cualquier modificación en la titularidad o condiciones de manejo u operación del Producto Financiero de Pago, deberá ser previamente comunicada a FacilPass, para determinar que el servicio podrá ser prestado bajo las nuevas condiciones. Establecida la pertinencia de las nuevas condiciones, así se informará al Usuario, quien deberá realizar los ajustes correspondientes en la Cuenta del Usuario. Si las nuevas condiciones no se ajustan a los requerimientos para la prestación del Servicio se deberá designar un nuevo Producto Financiero de Pago y la prestación del Servicio se entenderá suspendida hasta tanto éste último se habilite integralmente.
- 8) Los costos, gastos, comisiones, tasas e impuestos asociados a la utilización del Producto Financiero de Pago serán a cargo del Usuario conforme su relación contractual con el Banco correspondiente.
- 9) FacilPass podrá válidamente abstenerse, por el tiempo que lo estime conducente, de prestar el servicio cuando por alguna circunstancia no haya podido realizarse el reembolso de los pagos realizados por cuenta del Usuario.

7.2. Capítulo II- Modalidad Prepago

- 1) Mediante la modalidad Prepago, el débito de las sumas generadas a cargo del Usuario por la prestación del servicio se realizará con cargo a la cuenta FacilPass establecida a nombre del Usuario, según lo dispuesto en el presente documento y demás documentos que regulan la operación y funcionamiento.
- 2) El Usuario trasladará los recursos que destina para el pago electrónico de los servicios ofrecidos y demás conceptos derivados de la prestación de los servicios por el sistema que para el efecto se haya habilitado.
- 3) La provisión de recursos a la cuenta FacilPass se realizará mediante los sistemas que para tal fin se habiliten, tales como PSE, Efecty, Portales Bancarios y Banca Móvil, transferencias electrónicas, tarjetas de crédito, débitos automáticos y otros medios que FacilPass defina, de conformidad con los convenios que para tal fin se celebren, los cuales serán informados al Usuario.
- 4) El Usuario podrá, única y exclusivamente a través de la app de CarroYa, realizar la provisión de recursos a la cuenta FacilPass con su tarjeta de crédito.

facilpass	TÉRMINOS Y CONDICIONES		
	Proceso Gestión Legal	Subproceso Gestión a Requerimientos y Acciones Legales	
	Código: FCP-GLE01-OD-01	Versión: 03	Fecha: 02/09/2025

- 5) Las cuentas y las instrucciones para que el Usuario realice la provisión de recursos le serán informadas por FacilPass o sus aliados estratégicos a través de su página web o Portal, las cuales podrán ser modificadas en cualquier tiempo, circunstancia que será igualmente informada por los mismos conductos.
- 6) Los recursos provistos por el Usuario quedarán disponibles para la prestación del servicio una vez se haya confirmado su disponibilidad según el mecanismo adoptado para el efecto.
- 7) En cada oportunidad en que un Vehículo Registrado transite por alguno de los peajes que operan con la plataforma FacilPass, el valor de la tasa correspondiente al peaje será descontado automáticamente de la provisión de los recursos disponibles dispuestos en los términos descritos en los numerales precedentes.
- 8) Los recursos dispuestos por el Usuario para el pago de peajes no generan rendimiento alguno y quedarán afectados desde su inicio para atender los pagos de peajes realizados en desarrollo de la prestación del servicio y los conceptos que eventualmente se deriven del mismo.
- 9) El movimiento de la cuenta FacilPass podrá ser consultado a través de la página web o Portal, siguiendo las instrucciones allí impartidas.
- 10) El usuario declara que conoce, entiende y acepta las consideraciones expresadas en el Anexo 5 “ESPECIFICACIONES DE INTEROPERABILIDAD” numeral 2.3, el cual establece lo siguiente:

“2.3 Consideraciones al modelo prepago y la asincronía del sistema IP/REV.

El modelo actual de interoperabilidad tiene contemplado la existencia de contratos prepago entre los usuarios y los INT IP/REV.

El modelo planteado en la actualidad, no exige a los usuarios que adopten el modelo prepago, contar con un mecanismo de respaldo en caso de sobregiros, pero tampoco asigna la responsabilidad de asumir este riesgo al INT-IP/REV.

En la práctica, incluso en una situación de perfecto funcionamiento del sistema IP/REV, se pueden presentar problemas de sobregiro en las cuentas de prepago, derivadas de la asincronía natural del sistema o de las comunicaciones (...).”

- 11) Así, el Usuario entiende y acepta que, incluso en una situación de perfecto funcionamiento del sistema IP/REV, se pueden presentar problemas de sobregiro en las cuentas de prepago, derivadas de la asincronía natural del sistema o de las comunicaciones. En el evento en que, por cualquier circunstancia, se generen pagos de peajes u otros servicios en cuantías que excedan los recursos dispuestos en la cuenta FacilPass, el Usuario acepta que los valores

facilpass	TÉRMINOS Y CONDICIONES		
	Proceso Gestión Legal	Subproceso Gestión a Requerimientos y Acciones Legales	
	Código: FCP-GLE01-OD-01	Versión: 03	Fecha: 02/09/2025

que resulten a cargo de este y que se reflejen como saldo negativo en la cuenta FacilPass, deberán ser pagados por el Usuario a FacilPass y serán exigibles por parte de este último.

- 12) En el evento que por cualquier circunstancia se realicen pagos de peajes u otros servicios en cuantías que excedan los recursos dispuestos en la cuenta FacilPass, los valores que resulten a cargo del Usuario deberán ser reembolsados dentro del día hábil siguiente al requerimiento de FacilPass.
- 13) A la terminación de la prestación del servicio por cualquier motivo, los recursos a favor del Usuario en la cuenta FacilPass serán puestos a disposición del usuario, una vez realizadas las conciliaciones correspondientes, mediante giro o transferencia electrónica a la cuenta desde la cual se realizó la recarga. En caso de que existan indicios de que la apertura de la cuenta y/o devolución del dinero se da por una operación fraudulenta o sospechosa, la devolución del saldo quedará sujeta a las comprobaciones y verificaciones aplicables.

7.3. Capítulo III-Modalidad Prepago con cargo recurrente

El presente capítulo contiene los términos y condiciones generales aplicables al uso del servicio de cargo recurrente de la cuenta de Facilpass.

Uso del servicio

Para el uso del servicio se debe tener en cuenta:

- 1) El usuario podrá definir el valor de la recarga la cual no debe ser inferior al mínimo sugerido por Facilpass y no deberá superar los \$100.000.000 COP, el monto mínimo a partir del cual se accionará el débito a la tarjeta asociada, será configurable por el cliente.
- 2) El usuario podrá seleccionar una tarjeta previamente registrada en sus métodos de pago de la app o plataforma o asociar una nueva para que, por medio de esta, se debite y recargue automáticamente el saldo de su cuenta de Facilpass.
- 3) Los recursos provistos por el Usuario quedarán disponibles para la prestación del servicio una vez se haya confirmado su disponibilidad.
- 4) En cada oportunidad en que un vehículo registrado haga uso del servicio de pago electrónico, el valor correspondiente será descontado automáticamente de la provisión de los recursos disponibles, en los términos descritos en los numerales precedentes.
- 5) Los recursos dispuestos por el Usuario para el servicio de pago electrónico no generan rendimiento alguno y quedarán afectados desde su inicio para atender los pagos realizados

facilpass	TÉRMINOS Y CONDICIONES		
	Proceso Gestión Legal	Subproceso Gestión a Requerimientos y Acciones Legales	
	Código: FCP-GLE01-OD-01	Versión: 03	Fecha: 02/09/2025

en desarrollo de la prestación del servicio y los conceptos que eventualmente se deriven del mismo.

- 6) Un usuario con recarga automática podrá visualizar la información del medio de pago en la plataforma de FacilPass. El usuario tendrá la posibilidad de editar parámetros como son el saldo y el método de pago desde la app de CarroYa o desde la plataforma de FacilPass. Para eliminar la configuración de su recarga automática, el usuario debe confirmar su eliminación, a través de la plataforma FacilPass o desde app Carroya, y el sistema se actualizará para que el medio de pago se desvincule de la cuenta.
- 7) El usuario será notificado por medio de mensajes de la plataforma FacilPass o app de CarroYa cuando una recarga automática sea efectiva, así como cuando no lo sea.
- 8) En la sección de mis pagos de la plataforma FacilPass o app de CarroYa el usuario podrá ver el histórico de recargas a su cuenta Facilpass que se hicieron por medio de la modalidad de recarga automática.
- 9) Cualquier situación no contemplada dentro de esta modalidad de pago será regulada e interpretada conforme a las demás disposiciones de este documento.

7.4. Capítulo IV- Botón de pagos cuenta FacilPass en la app CarroYa

El usuario podrá pagar con el saldo de su cuenta FacilPass los diferentes servicios ofrecidos a través de la app CarroYa haciendo uso del botón de pagos.

El usuario debe tener asociado o seleccionar como su método principal de pago la cuenta Facilpass en la app CarroYa, el tipo de servicio, el aliado y establecimiento en específico donde realizará el pago.

El valor del servicio es proporcionado por el establecimiento donde se encuentra consumiendo el producto o servicio, el usuario lo diligencia dentro de la app y este valor es descontado del saldo de su cuenta FacilPass.

En cada oportunidad en que se haga uso del servicio de botón de pagos mediante cuenta FacilPass, el valor correspondiente será descontado automáticamente de la provisión de los recursos disponibles en la cuenta FacilPass.

Para el uso del botón de pagos en la app CarroYa se debe tener en cuenta lo establecido en los términos y condiciones de la app CarroYa, disponibles en el siguiente hipervínculo: <https://www.carroya.com/noticias/terminos-y-condiciones>.

facilpass	TÉRMINOS Y CONDICIONES		
	Proceso Gestión Legal	Subproceso Gestión a Requerimientos y Acciones Legales	
	Código: FCP-GLE01-OD-01	Versión: 03	Fecha: 02/09/2025

Cualquier información adicional o situación no contemplada dentro de este capítulo será regulada e interpretada conforme a los términos y condiciones de la app CarroYa.

8. TÍTULO 6- FACTURACIÓN

- 1) FacilPass emitirá una factura electrónica o documento electrónico equivalente, por cada pago electrónico de peaje que realice el usuario. En aquellos casos donde sea aplicable, FacilPass emitirá la nota crédito o débito de la factura electrónica y/o documento equivalente correspondiente.
- 2) Para los servicios complementarios y/o adicionales que ofrezca FacilPass en el mercado, se emitirá también una factura electrónica o documento equivalente según corresponda.
- 3) FacilPass pondrá a disposición del Usuario informes de los consumos realizados, los cuales pueden ser descargados ingresando a la Cuenta de Usuario en la página web y/o Portal.

El informe de consumos contendrá la información general del consumo, discriminado por servicio. Para el servicio de pago electrónico de pago de peajes se discriminará la estación de peaje, la Concesión o entidad pública o privada a cargo.

- 4) Cualquier reclamación sobre el contenido del informe de pasos, de la factura electrónica y/o documento equivalente, deberá ser presentada por el Usuario dentro de los treinta (30) días calendarios siguientes a la fecha en que la misma sea puesta a disposición del Usuario, según los términos aquí consignados o que posteriormente se establezcan. Cualquier ajuste procedente sobre la factura electrónica y/o documento equivalente será realizada a través de los mecanismos legales/contables dispuestos para esta finalidad, tales como notas débito y crédito.

9. TÍTULO 7-OBLIGACIONES DE LAS PARTES

- 1) Obligaciones del Usuario: Además de lo previsto en los acápite precedentes y en el contrato de vinculación, son obligaciones del Usuario, que se adquieren en razón de su adhesión a los Términos y Condiciones, las siguientes:
 - a. Mantenerse de manera permanente al tanto de toda la información actualizada contenida en la página web o Portales de sus aliados, así como de todos sus vínculos y archivos adjuntos.
 - b. Cumplir con los requerimientos e instrucciones que le señale FacilPass respecto del uso de los servicios.

facilpass	TÉRMINOS Y CONDICIONES		
	Proceso Gestión Legal	Subproceso Gestión a Requerimientos y Acciones Legales	
	Código: FCP-GLE01-OD-01	Versión: 03	Fecha: 02/09/2025

- c. Abstenerse de utilizar los servicios o a tolerar el uso de los mismos para propósitos diferentes al contenido en los Términos y Condiciones, o que sean contrarios a la ley o al orden público; ni para ningún propósito que vulnere los derechos de los Aliados estratégicos, las Concesiones o de otros Usuarios y de terceros.
 - d. Abstenerse de comercializar/tercerizar o de permitir la comercialización por parte de terceros, de los servicios suministrados a través de FacilPass.
 - e. Disponer suficiente y oportunamente, según la modalidad de la prestación del servicio a través de la cual se vincule, de los recursos necesarios para atender los pagos derivados del uso de los servicios.
- 2) Obligaciones de FacilPass.** Además de las descritas en acápite precedentes y en el contrato de vinculación, FacilPass adquiere con El Usuario las siguientes obligaciones:
- a. Mantener activas las líneas de atención, los canales de servicio y el soporte al Usuario dentro de los horarios establecidos y, en la medida de lo posible, la disponibilidad permanente de las páginas web o Portales, junto con todos sus archivos adjuntos y vínculos.
 - b. Mantener permanentemente la información relevante de soporte y servicio al cliente en las páginas web o Portales, incluyendo, la información sobre los términos y condiciones de cada servicio, la información de corredores viales cubiertos y comunicar oportunamente, a la dirección de correo electrónico suministrada por El Usuario, los eventos relevantes de su Cuenta de Usuario.

10. TÍTULO 8-ALCANCE DE LA RESPONSABILIDAD DE FACILPASS

- 1)** En razón a la adhesión del Usuario al servicio descrito y regulado los Términos y Condiciones, FacilPass hará su mejor esfuerzo profesional con el fin de que las necesidades del Usuario se atiendan en los términos descritos.
- 2)** La responsabilidad de FacilPass, debido a la adhesión del Usuario al servicio descrito y regulado en los Términos y Condiciones, no incluye los siguientes aspectos:
 - a. Fallas que se presenten en la tecnología que soporta la prestación del servicio generadas por hechos de fuerza mayor o de caso fortuito, obra de terceros, que generen la suspensión temporal del servicio. En razón de lo aquí señalado, El Usuario deberá haber adoptado las medidas para hacer frente a la contingencia aquí señalada.

facilpass	TÉRMINOS Y CONDICIONES		
	Proceso Gestión Legal	Subproceso Gestión a Requerimientos y Acciones Legales	
	Código: FCP-GLE01-OD-01	Versión: 03	Fecha: 02/09/2025

- b. Prestaciones que, corresponda legal o contractualmente a terceros, tales como estado de las carreteras, estado de las casetas, agilidad en el paso por el peaje o actuaciones del personal vinculado a las Concesiones y/o autoridades de tránsito y transporte, condiciones de los parqueaderos, seguridad dentro de establecimientos de terceros entre otras.
- c. La categorización y el cobro de la tasa de peaje están a cargo de los Operadores quienes a partir de la normativa y sus contratos de concesión definen en valor a cobrar al usuario.
- d. La tasa establecida para el cobro de servicios adicionales que esté a cargo de terceros como, el tiempo que permaneció un vehículo en un parqueadero, entre otros.

11. TÍTULO 9-ALCANCE DE LA RESPONSABILIDAD DEL USUARIO

- 1) El Usuario responderá por los pagos, gastos y costos derivados de la utilización de los servicios contenidos en los presentes Términos y Condiciones, tales como los pasos por los Peajes de los Vehículos Registrados, con independencia de la persona que los conduzca u opere el vehículo y el uso del servicio de pago de parqueaderos.
- 2) El Usuario garantiza que los dineros que destinará al pago de los servicios a través de FacilPass han sido obtenidos por medios legítimos y bajo ningún motivo corresponden en su procedencia a actividades de lavado de activos y/o financiación del terrorismo o a cualquier otra actividad de carácter ilícito ejecutada en la República de Colombia o en países extranjeros.
- 3) El Usuario garantiza que los Vehículos Registrados han sido adquiridos por sus titulares por medios legales, con recursos provenientes de actividades lícitas y ajenas a actividades calificadas como delitos fuente de lavado de activos.
- 4) El Usuario garantiza que el servicio que presta o actividad que desarrolla, a través de los Vehículos Registrados, es lícita y se ejerce dando cumplimiento a las normas generales y particulares que la regulan.

12. TÍTULO 10- POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

La autorización emitida por el Usuario hace parte integral de los presentes Términos y Condiciones. De conformidad con lo anterior, el Usuario / Consumidor declara haber sido informado de manera previa, clara y expresa por parte de FacilPass sobre (i) cuales son los datos que serán sometidos a

facilpass	TÉRMINOS Y CONDICIONES		
	Proceso Gestión Legal	Subproceso Gestión a Requerimientos y Acciones Legales	
	Código: FCP-GLE01-OD-01	Versión: 03	Fecha: 02/09/2025

tratamiento; (ii) quien es el responsable del tratamiento y cuáles son sus datos de contacto; (iii) las actividades de tratamiento; (iv) las finalidades perseguidas con la ejecución de dichas actividades; (v) los derechos que le asisten al Usuario / Consumidor en su calidad de titular; y (vi) los mecanismos dispuestos por FacilPass para que el Usuario consulte sus Políticas de tratamiento de información personal.

Con la suscripción del contrato, el Usuario / Consumidor autoriza a FacilPass para que consulte, verifique, valide, reporte, procese, solicite y divulgue a la Central de Información y Centrales de Riesgo que administra las Entidades Financieras de Colombia, o cualquier entidad pública o privada, en Colombia o en el exterior, que maneje o administre bases de datos con los mismos fines, toda la información referente al comportamiento crediticio y financiero del Usuario, esto es, toda aquella información relacionada con el nacimiento, desarrollo, modificación, extinción y cumplimiento de las obligaciones por el adquiridas.

Las políticas de tratamiento y protección de datos personales se encuentran disponibles para conocimiento del Usuario en la página web y deben ser leídas y aceptadas por el Usuario durante el proceso de vinculación a FacilPass como requisito para la iniciación de la prestación del servicio.

13. TÍTULO 11-DISPOSICIONES VARIAS

- 1)** El Usuario reconoce la validez y fuerza vinculante de las notificaciones que, sobre los Términos y Condiciones, así como las actualizaciones, modificaciones y ajustes de la información que FacilPass realice por medios electrónicos, tales como correos electrónicos, anuncios generales o particulares en la Cuenta del Usuario, o en general a través de la página web o Portal o cualquier mensaje de datos. Lo anterior se entiende sin perjuicio de que El Usuario pueda solicitar las aclaraciones que estime conducentes.
- 2)** FacilPass podrá hacer mejoras a su plataforma, tales como nuevas funcionalidades, o desarrollo de nuevas opciones, las cuales una vez desarrolladas serán informadas a través de la página web o Portal o por cualquiera de los canales de servicio establecidos por FacilPass.
- 3)** Los registros generados en la prestación del servicio se mantendrán a disposición en línea del Usuario durante un lapso de tres (3) meses. Concluido el término aquí previsto, para que el Usuario pueda acceder a éstos, deberá solicitarse para cada caso la información requerida, la cual será suministrada una vez FacilPass lleve a cabo los procesos necesarios para su extracción.
- 4)** Forman parte de estos Términos y Condiciones, los Manuales, Instructivos, Procedimientos y en general toda la documentación expedida y/o adoptada por FacilPass que describe, define, instrumenta y regula los aspectos tecnológicos, técnicos, procedimentales y administrativos relacionados con la prestación del servicio.

facilpass	TÉRMINOS Y CONDICIONES		
	Proceso Gestión Legal	Subproceso Gestión a Requerimientos y Acciones Legales	
	Código: FCP-GLE01-OD-01	Versión: 03	Fecha: 02/09/2025

- 5) El Usuario reconoce que, si su cuenta no presenta actividad durante seis (6) meses continuos, FacilPass podrá cancelar su cuenta. Para estos efectos FacilPass notificará al usuario y le solicitará la información necesaria para realizar el reintegro del saldo remanente en su cuenta, en caso de existir.

Si transcurridos ocho (8) días desde el contacto, el Usuario no ha remitido la información necesaria para el reintegro, FacilPass procederá a la inactivación de la cuenta. El Usuario podrá ponerse contacto con Facilpass para solicitar el reintegro del saldo remanente que pueda tener en su cuenta y una vez realizado el reintegro la cuenta quedará cancelada.

En caso de que el Usuario no tenga saldo, la cuenta quedará cancelada en la fecha de la notificación.

14. TÍTULO 12- CAUSALES DE SUSPENSIÓN Y/O TERMINACIÓN

El usuario del servicio de pago electrónico de la tasa de peaje podrá dar por terminando su contrato en cualquier momento. FacilPass podrá suspender o dar por terminada la prestación del servicio, por las causales que a continuación se reseñan, las cuales no demandan para su efectividad de requerimiento previo, privado o judicial, ni declaración judicial alguna y se pueden utilizar sin perjuicio de las demás acciones a que FacilPass tuviere derecho:

- a) Incumplimiento por parte del Usuario de cualquiera de las obligaciones contenidas en los Manuales y Políticas que hacen parte integral del presente Contrato.
- b) Cualquier conducta del Usuario sus empleados o dependientes, que constituya violación de la ley o alteración del orden público y en particular, violación al régimen legal de tránsito y transporte y/o de las instrucciones, Términos y Condiciones, establecidos por Facilpass.
- c) Modificación, alteración o cambio por parte del Usuario, sus empleados o dependientes de las características técnicas del servicio y/o del TAG RFID RFID para el acceso al pago electrónico de peajes, o su destino a otros fines no autorizados expresamente y por escrito por FacilPass.
- d) El acceso al servicio suministrado por FacilPass por medios no autorizados o fraudulentos y cualquier uso indebido de los servicios de FacilPass.
- e) La cesión, transferencia, comercialización, distribución, reventa, o el uso comercial o indebido del TAG RFID RFID por parte de El Usuario, sin autorización previa y escrita de FacilPass.
- f) El suministro a FacilPass de datos inexactos, no veraces o adulterados.
- g) Muerte del Usuario persona natural o disolución o intervención administrativa para el Usuario / Consumidor persona jurídica.
- h) Imposibilidad material de prestación del Servicio por circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito.
- i) Imposibilidad de utilizar los esquemas sobre los cuales se han diseñados las modalidades de pago, por parte de FacilPass.

facilpass	TÉRMINOS Y CONDICIONES		
	Proceso Gestión Legal	Subproceso Gestión a Requerimientos y Acciones Legales	
	Código: FCP-GLE01-OD-01	Versión: 03	Fecha: 02/09/2025

- j) Por la inactividad del usuario por más de 6 meses continuos.
- k) Reporte del Usuario en listas restrictivas o vinculantes.
- l) Por la comisión de conductas fraudulentas con fines de evasión del pago del peaje, por parte del Usuario.

15. TITULO 13 - OFRECIMIENTO INDIVIDUAL DE SERVICIOS

El Usuario podrá en cualquier momento manifestar su intención de estar vinculado a un único servicio (bien sea solo el servicio de pago de peajes, o solo el de parqueaderos, etc.) FacilPass realizará las acciones tendientes a que se respete la decisión y que se ofrezca el único servicio deseado. El uso de alguno de los servicios prestados por Facilpass, no desmejora ni va en detrimento de las condiciones de los servicios previamente adquiridos por el usuario, por lo que éste continua con la facultad de dar por terminada la relación contractual con Facilpass cuando así lo decida.

16. TITULO 14 - ANTIFRAUDE, ANTISOBORNO Y ANTICORRUPCIÓN

El Usuario, se sujeta a las normas vigentes y aplicables sobre prevención y control del lavado de activos y financiación del terrorismo, particularmente, las previstas en los artículos 323 y siguientes del Código Penal y/u otras disposiciones legales o reglamentarias. Igualmente, El Usuario declara que su negocio y los recursos que utilizará para la ejecución del objeto aquí pactado, no provienen de ninguna actividad ilícita de las contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier norma que lo modifique o adicione.

Para dar cumplimiento a las normas relacionadas con el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SAGRILAF), El Usuario se obliga a entregar la información requerida por FacilPass y actualizar dicha información por lo menos anualmente. La información se entregará en forma veraz y verificable, para lo cual El Usuario suministrarán los soportes documentales exigidos. El incumplimiento de dicha obligación dará derecho a FacilPass de terminar anticipadamente el presente Contrato, sin derechos a indemnización alguna para El Usuario.

El Usuario declara conocer que de conformidad con las disposiciones locales e internacionales anti-corrupción y anti-soborno, se encuentra prohibido pagar, prometer o autorizar el pago directo o indirecto de dinero o de cualquier otro elemento de valor a cualquier servidor público o funcionario de gobierno, partido político, candidato, o ante cualquier persona actuando a nombre de una entidad pública cuando dicho pago comporta la intención corrupta de obtener, retener o direccionar negocios a alguna persona para obtener una ventaja ilícita. Asimismo, el Usuario reconocen la existencia de regulación similar en materia de soborno en el sector privado, entendiéndolo el soborno de cualquier persona particular o empresa privada para obtener una

facilpass	TÉRMINOS Y CONDICIONES		
	Proceso Gestión Legal	Subproceso Gestión a Requerimientos y Acciones Legales	
	Código: FCP-GLE01-OD-01	Versión: 03	Fecha: 02/09/2025

ventaja indebida. En consideración de lo anterior, el Usuario se obligan a conocer y acatar las normas Antisoborno y Anticorrupción a nivel local o internacional.

17. TITULO 15- SELECCIÓN DE CANALES DE CONTACTO

Conforme a lo dispuesto en la Ley 2300 de 2023, por medio de la cual se establecen medidas que protegen el derecho a la intimidad de los consumidores, y con el fin de dar cumplimiento a sus disposiciones, es importante que elijas los canales por los cuales deseas ser contactado con fines de cobranza, comerciales y publicitarios, te invitamos a que selecciones los canales autorizados en el siguiente hipervínculo: <https://www.facilpass.co/canales-gestion/> .

En caso de no efectuar la elección de canales entendemos que nos autoriza a efectuar el contacto a través de los datos que nos suministró al momento de su registro en nuestras plataformas.

18. TÍTULO 16 DECLARACIONES Y AUTORIZACIONES PARA EL PROCESO DE VINCULACIÓN

En el marco del proceso de conocimiento y vinculación que FacilPass debe surtir a sus Potenciales clientes, el potencial cliente o Usuario, según corresponda, realiza las siguientes:

- 1) Autorizaciones
 Autoriza a FacilPass a:
 Dar por terminado unilateralmente cualquier relación comercial en caso de inexactitud de información relevante suministrada en el proceso de vinculación como cliente o por el incumplimiento de cualquier estipulación acordada entre las partes y que rija la relación comercial entre el Usuario y FacilPass.
- 2) Declaraciones:
 El potencial cliente conoce y acepta que:
 - a) El diligenciamiento y posterior entrega del Formato de Registro de Cliente no constituye compromiso alguno por parte de FacilPass para llegar a establecer una relación comercial con el potencial cliente.
 - b) Las afirmaciones, declaraciones y la información diligenciada en el Formato de Registro de Cliente corresponden con la realidad, son ciertas y no se ha malversado u omitido ninguna Información relevante que debiera ser informada.
 - c) FacilPass realizará consultas ante entidades de riesgo, en listas vinculantes tales como Clinton, FCPA, OFAC y, en general, podrá consultar en cualquier entidad o base de datos disponible, con la finalidad de analizar y mitigar riesgos reputacionales, legales y financieros.
 - d) El Formato de Registro de Cliente es parte integral de la relación comercial que pueda a llegarse a entablar entre el potencial cliente y FacilPass.

facilpass	TÉRMINOS Y CONDICIONES		
	Proceso Gestión Legal	Subproceso Gestión a Requerimientos y Acciones Legales	
	Código: FCP-GLE01-OD-01	Versión: 03	Fecha: 02/09/2025

- e) Cualquier cambio en la Información Relevante suministrada durante el proceso de vinculación como cliente, deberá ser informado a FacilPass dentro de los 5 días hábiles siguientes a que se presente la modificación, so pena de que la relación comercial pueda darse por terminada de manera unilateral por FacilPass.
Dentro de los cambios que deberán informarse se encuentra cualquier modificación en la composición accionaria, el beneficiario real y los representantes legales de aquellos usuarios que sean persona jurídica. Para tal efecto, se deberá remitir un certificado de existencia y representación legal de la Cámara de Comercio actualizado, o en caso de que no se encuentran consignados dichos cambios en ese documento, una declaración suscrita por el Representante Legal o Revisor Fiscal.
- f) Todos los servicios contratados se prestan desde la ciudad de Bogotá, por lo cual, no se deben hacer retenciones de ICA diferentes a esta localidad.

18.1. Declaración Voluntaria De Origen De Fondos

El potencial cliente y/o el Usuario declara frente al origen de fondos, que:

- El origen de sus recursos es lícito, provienen de la actividad comercial legal que desarrolla, y en ningún momento contravienen el Código Penal Colombiano ni otras normas que lo complementen o modifiquen.
- No efectuará transacciones destinadas a actividades ilícitas o en favor de personas relacionadas con estas.
- Su patrimonio y las fuentes económicas que permiten desarrollar su objeto social no son fruto de actividades ilícitas referente a delitos de soborno o corrupción pública o privada.

El potencial cliente y/o Usuario responderá ante FacilPass por cualquier perjuicio que llegará a generarse con ocasión a la falta de veracidad o falsedad frente a las anteriores declaraciones. Su incumplimiento dará lugar a la terminación inmediata de la relación comercial, sin lugar a pago de indemnización.

18.2. Declaración Voluntaria Para La Prevención De Lavado De Activos Y Financiación Del Terrorismo La/Ft, Antifraude, Antisoborno Y Anticorrupción

El potencial cliente persona jurídica y/o el Usuario persona jurídica declara lo siguiente:

Que ni la entidad que representa, ni ninguno de sus accionistas, representantes legales y administradores, se encuentran incurso en procesos o investigaciones frente a delitos de lavado de activos, financiación del terrorismo, hechos asociados a soborno, corrupción y que no se encuentran registrados en listas restrictivas o vinculantes; para ello, les fueron aplicados los

facilpass	TÉRMINOS Y CONDICIONES		
	Proceso Gestión Legal	Subproceso Gestión a Requerimientos y Acciones Legales	
	Código: FCP-GLE01-OD-01	Versión: 03	Fecha: 02/09/2025

procesos de debida diligencia desde su vinculación a la compañía, así como consultas periódicas posteriores y dichos procesos de debida diligencia se encuentran debidamente soportados.

El potencial cliente y/o Usuario responderá ante FacilPass por cualquier perjuicio que llegará a generarse con ocasión a la falta de veracidad o falsedad frente a las anteriores declaraciones. Su incumplimiento dará lugar a la terminación inmediata de la relación comercial, sin lugar a pago de indemnización.

Las anteriores declaraciones y sus consecuencias también aplican para los potenciales clientes y/o Usuarios que sean personas naturales, quienes voluntariamente también realizan esta misma declaración a nombre propio.

18.3. Declaración de ausencia de conflicto de interés.

El Usuario se obliga a adoptar las medidas necesarias para evitar cualquier situación que conduzca o constituya un conflicto de intereses en el desarrollo del objeto de la prestación del servicio de pago electrónico ofrecido por FacilPass, y declara conocer y aceptar las políticas, los procedimientos y los mecanismos que tiene el FacilPass para el manejo, prevención y resolución de conflictos de interés.

El Usuario manifiesta no presentar conflicto de interés alguno al momento de aceptación de estos términos y condiciones y se obliga, durante la vigencia de la relación comercial, a notificar a FacilPass de manera inmediata en caso de presentarse un conflicto de interés, por lo que el incumplimiento de cualquier obligación contenida en la presente cláusula constituirá causal de terminación inmediata del servicio, sin que hubiere lugar a incumplimiento y sin lugar a indemnización alguna. El Usuario declara conocer que FacilPass está facultado para efectuar las verificaciones que considere necesarias para validar las manifestaciones del Usuario.

19. TÍTULO 17 - DISPOSICIONES FINALES

En relación con el servicio de pago electrónico de peajes el presente documento de Términos y Condiciones se ajusta a la Resolución 20213040035125 del 11 de agosto de 2021 o aquella que la modifique, adicione o sustituya. Cualquier vacío que exista en estos Términos y Condiciones será suplido por la normativa correspondiente.

20. TIPO DE INFORMACIÓN

Público	Interno	Restringido
X		

facilpass	TÉRMINOS Y CONDICIONES		
	Proceso Gestión Legal	Subproceso Gestión a Requerimientos y Acciones Legales	
	Código: FCP-GLE01-OD-01	Versión: 03	Fecha: 02/09/2025

21. APLICABILIDAD

Compañías	Transversal
Facilpass	

22. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha Aprobación	Descripción
01	13/11/2024	Versión inicial
02	18/06/2025	Actualización numeral 1-Definiciones. Inclusión ítem saldo bajo o mínimo
03	02/09/2025	Actualización numerales 10 y 11 capítulo II Título 5 y Numeral 18.3