



CONTRATO DE VINCULACIÓN AL SERVICIO DE PAGO ELECTRONICO

A. EL USUARIO:

Nombre: _____
Documento de identidad: _____
Domicilio y dirección: _____
Correo electrónico: _____

B. FACILPASS S.A.S.:

Razón Social: PEAJES ELECTRÓNICOS S.A.S. (En adelante FacilPass)
NIT: 900.470.252-1
Domicilio y dirección: Carrera 11 # 87-51. Edf Porvenir, Piso 6. Bogotá, Colombia

Con la firma o aceptación de este contrato, el Usuario manifiesta su consentimiento para vincularse a los servicios de pago electrónico ofrecidos por FacilPass, cuya operación, alcance y características se encuentran contempladas en el presente contrato junto con sus documentos anexos (que se encuentran disponibles en nuestra página web), los cuales hacen parte integral del mismo, a saber: i) Términos y Condiciones para la prestación de los servicios de pago electrónico ii) Política de Tarifas, Recargas y Saldos Mínimos para el pago electrónico, iii) Instructivo de uso del TAG RFID iv) Políticas de Tratamiento de Datos Personales v) Manual PQR'S (en adelante todos los documentos junto al clausulado se denominarán, "el contrato")

CLÁUSULAS

CLÁUSULA PRIMERA. OBJETO. El objeto del presente contrato lo constituye la prestación del servicio de pago electrónico de la tasa de peajes, mediante la plataforma tecnológica dispuesta por FacilPass para tal efecto, en los términos establecidos en la Resolución 20213040035125 del 11 de agosto de 2021 o aquella que la modifique, adicione o sustituya. Lo anterior sin perjuicio de los servicios adicionales y/o complementarios que sean prestados y ofrecidos por FacilPass, regulados en los documentos que hacen parte de este contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA. DEFINICIONES.

Canales de servicio: Medios físicos, virtuales, digitales, dispuestos por FacilPass para que los Usuarios puedan adquirir el servicio, realizar transacciones, recibir atención, obtener información relacionada con la ejecución del objeto convenido como son página web, call center, 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 en la plaza de peaje para realizar el cobro de la tasa de peaje utilizando medios electrónicos.

Cuenta de Usuario FacilPass: Cuenta IP/REV 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 donde se almacena y procesa la información necesaria para la prestación del servicio FacilPass.

Estado de Cuenta: Corresponde al resumen mensual de las transacciones generadas por los pagos realizados y registrados en la Cuentas del Usuario, que incluye entre otros: el valor de la tarifa de peaje, el valor de los servicios adicionales y/o complementarios, saldo, recargas, entre otros.

Intermediador: 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.

Operador: Concesionario habilitado por el Ministerio de Transporte responsable de operar y garantizar el funcionamiento del IP/REV.

Pago electrónico de la tasa de peaje: Servicio que consiste en cobrar el valor correspondiente al peaje mediante un dispositivo TAG y descontando de la cuenta del usuario a partir de las modalidades de pago dispuestas por FacilPass.

Paso: Tránsito satisfactorio de un vehículo por un carril IP/REV o por un carril de pago manual.

Usuario / Consumidor: Persona natural o jurídica que suscribe un contrato con FacilPass para la prestación del servicio de pago electrónico de peajes

TAG RFID: Dispositivo electrónico que se emplea para Identificación y pago vehicular por Radiofrecuencia (RFID).

Vehículo Registrado: Automotor(es) vinculado por el Usuario a su cuenta FacilPass para la prestación del servicio de pago electrónico.

CLÁUSULA TERCERA CONDICIONES Y DESCRIPCION DEL SERVICIO: El servicio de pago electrónico de peajes operará de la siguiente manera:

- a. El servicio prestado por FacilPass brinda al Usuario un medio de pago electrónico que será cobrado de conformidad con lo dispuesto en el presente contrato.
- b. Para efectos de la prestación del servicio, el Usuario deberá crear y activar una Cuenta de Usuario a través del Portal.
- c. FacilPass verificará previa asignación del dispositivo TAG RFID, que los vehículos registrados por el Usuario no se encuentren vinculados contractualmente con otro intermediador.
- d. Los Usuarios deberán utilizar el servicio de Pago Electrónico Vehicular de peajes en los carriles dispuestos por los Operadores, señalizados con la Marca "ColPass".
- e. El valor de los pasos realizados será debitado de la cuenta FacilPass y del producto financiero asociado, dependiendo de la modalidad de pago escogida por el Usuario.
- f. El Usuario entiende y acepta que el valor de la tarifa de peaje a pagar corresponderá al valor establecido en la normatividad vigente según la aplicación de la categoría efectuada por el Operador y las tarifas establecidas por la respectiva autoridad competente. Los valores de los demás servicios se fijarán en los Términos y Condiciones del servicio.
- g. FacilPass proporcionará canales de recarga, cuyas tarifas y montos mínimos, se aplicarán de conformidad con lo establecido en el contrato.
- h. Cuando FacilPass proporcione el dispositivo TAG al Usuario este deberá responder por su custodia, correcto uso e instalación- En caso de pérdida o mal uso, el Usuario asume el costo del dispositivo conforme a las tarifas vigentes y deberá ser responsable por los consumos efectuados. FacilPass se reserva el derecho de solicitar la devolución de los dispositivos, caso en el cual el Usuario tendrá la obligación de proceder a la devolución, en casos de fallas tecnológicas generalizadas o utilización fraudulenta debidamente demostrada.
- i. La constancia de pago generada por el sistema FacilPass, podrá ser descargada y /o consultada en el Portal y servirá de soporte para tales efectos.
- j. Los Usuarios entienden y aceptan que, el servicio de pago electrónico de peaje no podrá prestarse en aquellos eventos de fuerza mayor, caso fortuito o en aquellas circunstancias en las que el TAG RFID haya sufrido un daño producto del mal uso y conservación por parte del Usuario que impida su funcionamiento. De igual manera, el Usuario no podrá acceder al servicio de pago electrónico vehicular en aquellos eventos en que no cuente con el saldo suficiente o su cuenta se encuentre inactiva.

CLÁUSULA CUARTA. TAG RFID. FacilPass suministrará los dispositivos sin costo y repondrá los dispositivos sin costo alguno. En caso de que se cobren los dispositivos FacilPass informará con una antelación de 30 días hábiles para que el cliente pueda o no aceptar dicho cambio

CLÁUSULA QUINTA. PRECIO Y FORMA DE PAGO El servicio de pago electrónico vehicular de la tasa de peaje no tiene ningún costo diferente del pago de la tasa misma. El servicio será ofrecido a los Usuarios de conformidad con lo establecido en el contrato.

Los servicios adicionales y/o complementarios que ofrezca la empresa en el mercado (como el servicio de pago de parqueaderos, de pago de gasolina, seguros entre otros) serán cobrados conforme se informe en los Términos y Condiciones del servicio, y en la medida que se sean prestados al Usuario. Cualquier modificación a las tarifas establecidas será previa y debidamente informada por FacilPass a los Usuarios.

En el evento de que FacilPass modifique las tarifas establecidas para la prestación del servicio de recaudo electrónico vehicular de la tasa de peaje o cualquier otro adicional y/o complementario, el Usuario contará con un término de cuarenta y cinco (45) días siguientes al recibo de la notificación efectuada por FacilPass para manifestar su inconformidad o rechazo

CLÁUSULA SEXTA. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS / CONSUMIDORES

I. **DERECHOS.** Serán derechos de los Usuarios FacilPass los siguientes:

- Hacer uso del Sistema de Recaudo Electrónico Vehicular de la tasa de peaje en los peajes que se encuentren habilitados para ello.
- Recibir el Servicio de Pago Electrónico Vehicular que ha contratado de manera continua, de conformidad con lo establecido en la Resolución 20213040035125 o en aquella que la modifique, adicione o sustituya.
- Tener acceso a través del Portal FacilPass a la información en relación con el ofrecimiento de los servicios suministrados.
- Conocer las tarifas aplicables al servicio de pago Electrónico Vehicular (de existir), las cuales no podrán ser modificadas sin ser previamente comunicadas al Usuario y aceptadas por éste, en concordancia con lo establecido en la cláusula octava del presente Contrato.
- Exigir que se mantengan las condiciones acordadas contractualmente, de conformidad con los términos dispuestos en las normas de protección al Consumidor.
- Gozar de la protección de sus datos personales de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y sus normas reglamentarias. Así mismo, los Usuarios podrán ejercer el derecho de habeas data razón por la cual en cualquier momento el Usuario podrá solicitar copia de los datos suministrados y obtenidos y la actualización de los mismos.
- Escoger una de las modalidades de pago ofrecidas por FacilPass.
- Terminar la relación contractual en cualquier momento sujeto al pago de los servicios que se le hayan prestado hasta el momento de la terminación y, en caso de tener saldo pendiente de uso en una cuenta prepago, tener derecho a su íntegra devolución, de conformidad con lo establecido en la Política de Tarifas, Recargas y Saldos Mínimos.
- Acceder al formato del contrato en el portal FacilPass.
- Poder solicitar un TAG RFID para la utilización de los servicios IP/REV en condiciones de calidad y de conformidad con lo indicado en el Manual de Instalación y Uso del TAG RFID.
- Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante FacilPass por los canales de servicio dispuestos, referentes a la prestación de los servicios y a la información suministrada y recibir respuesta oportuna a las mismas.
- Recibir mensualmente el Estado de Cuenta por la utilización de los servicios y tener acceso a la información de los consumos a través de los canales de servicio que FacilPass proporcione. En

caso de requerir información de otros periodos, esta deberá solicitarse por los diferentes canales de servicio.

II. OBLIGACIONES. Serán obligaciones de los Usuarios / Consumidores las siguientes:

- Proporcionar información veraz y actualizada en la plataforma de FacilPass, en especial la relacionada con las condiciones necesarias para la prestación del servicio, así como las características e información del vehículo en que se instalará el TAG RFID.
- Los Usuarios deberán visitar periódicamente el portal FacilPass para verificar todas las actualizaciones que se hayan realizado, así como a los términos y condiciones para la prestación del servicio.
- Hacer buen uso de la información entregada por FacilPass únicamente para los efectos de la prestación de los servicios.
- Tomar todas las medidas necesarias para garantizar que el dispositivo TAG RFID esté debidamente instalado y funcional al momento de su paso, de conformidad con las instrucciones establecidas en el Manual de Instalación y Uso del TAG RFID.
- Hacer buen uso del servicio de pago electrónico vehicular y del TAG RFID entregado por FacilPass para la prestación del mismo.
- No remover el TAG RFID del vehículo para el cual fue asignado siempre que se mantenga vigente el servicio. En caso de presentarse cancelación del servicio el Usuario deberá remover el TAG RFID de conformidad con lo establecido en el Manual de Instalación y Uso del TAG RFID y solicitar su inactivación.
- Informar a FacilPass de cualquier daño que se presente en el TAG RFID para que éste reemplace el mismo, de conformidad con lo establecido en la cláusula quinta del presente Contrato.
- Dar cumplimiento a las disposiciones contractuales establecidas con FacilPass en todos los documentos que integran el contrato y dependiendo de la modalidad de pago mantener un saldo suficiente para la efectiva prestación del servicio de acuerdo con lo establecido en la Política de Tarifas, Recargas y Saldos Mínimos
- Pagar el importe o tarifa de peaje correspondiente al servicio que se le presta a través del Recaudo Electrónico Vehicular.

PARGRAFÓ PRIMERO. El no cumplimiento de las obligaciones previstas en esta cláusula y los demás documentos contractuales se entenderá como una causal de incumplimiento de parte del Usuario y podrá dar lugar a suspensión o terminación del contrato. En dicho caso, FacilPass notificará al usuario para que en un periodo no mayor a 10 días hábiles subsane el incumplimiento presentado.

CLÁUSULA SÉPTIMA. OBLIGACIONES DE FACILPASS. Serán obligaciones de FacilPass las siguientes:

- Hacer entrega del TAG RFID al Usuario de conformidad con las disposiciones establecidas en el presente Contrato.
- Establecer en el Manual de Instalación y Uso del TAG RFID las condiciones para la correcta instalación del dispositivo TAG RFID en el vehículo de los Usuarios.
- Interconectarse con todos los Operadores habilitados, de manera que el Usuario pueda hacer uso del servicio de pago electrónico de peajes con los Operadores que cuenten con el servicio de recaudo electrónico.
- Prestar el servicio de Pago Electrónico Vehicular de la tasa de peaje de manera continua, de conformidad con lo establecido en la normativa vigente sobre la materia, exceptuando los eventos de fuerza mayor, caso fortuito, o aquellos eventos en los que el Usuario no cuente con saldo suficiente.
- Mantener informados a los Usuarios de los peajes sobre las condiciones de prestación del servicio IP/REV, especialmente en relación con la cobertura, tarifas, servicios adicionales, entre otros.



- Tener a disposición del Usuario al menos dos canales de servicio para que este pueda consultar el Estado de Cuenta y el saldo disponible por el uso del sistema de peaje electrónico vehicular, de conformidad con lo establecido en la Política de Tarifas, Recargas y Saldos Mínimos.
- Notificar al Usuario mediante al menos, dos canales de servicio, el valor del peaje y el saldo de la cuenta una vez FacilPass reciba las transacciones por parte del respectivo operador.
- Disponer de dos canales de servicio a través de los cuales el Usuario / Consumidor FacilPass podrá instaurar peticiones, quejas y reclamos (PQR) sobre el sistema IP/REV o su uso, así como un canal de atención presencial.
- Mantener disponible en todo momento de forma electrónica, el formato del contrato de prestación de servicios IP/REV para consulta del Usuario.
- Permitir al Usuario / Consumidor hacer seguimiento a las Peticiones, Quejas y Reclamos, Solicitudes y Consultas.

CLÁUSULA OCTAVA: DATOS DE VEHICULOS INSCRITOS. Para hacer uso de los servicios, el Usuario deberá registrar en la plataforma FacilPass los datos del vehículo(s) vinculado(s) bajo el contrato, dichos datos quedarán consignados en la cuenta del Usuario en la plataforma para su libre consulta.

CLÁUSULA NOVENA. - El término de duración del contrato será por un (1) año. En caso de que el Usuario / Consumidor o FacilPass no manifiesten la intención de cancelar el contrato con un mes de antelación al vencimiento del contrato, el contrato se prorrogará automáticamente por 1 año. No obstante, El Usuario / Consumidor podrá decidir en cualquier tiempo dar por terminado el contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA. ANEXOS. Para todos los efectos se entenderán como anexos al presente contrato y parte integral del mismo (estando disponibles en la página web para su libre consulta) los siguientes documentos, donde el usuario puede encontrar toda la información relevante para la prestación del servicio:

Anexo No. 1. Términos y Condiciones.

Anexo No. 2. Política de tarifas, recargas y saldos mínimos.

Anexo No. 3. Instructivo de uso del TAG RFID.

Anexo No. 4. Política de Tratamiento de Datos Personales.

Anexo No. 5. Manual de PQR'S.

Para constancia se suscribe el presente documento, según consta en la firma electrónica a los ____ (____) días del mes de ____ de 2026.

FIRMA USUARIO

PEAJES ELECTRÓNICOS S.A.S.

CATALINA PRIETO

Representante Legal