

Términos y condiciones de Gopass

Los presentes términos y condiciones regulan y establecen los parámetros mínimos de la relación contractual entre **Gopass** y los **Usuarios**, teniendo en cuenta que el servicio prestado por **Gopass** consiste en permitirle a los **Usuarios** pagar de forma electrónica por los servicios que son ofrecidos y operados por los **Aliados comerciales** con los que **Gopass** tenga un convenio vigente. Conforme se desarrolla en estos términos y condiciones, para que los **Usuarios** puedan acceder a los diferentes servicios ofrecidos por los **Aliados comerciales** a través de la **App** de **Gopass**, es obligatorio que lean los presentes términos y condiciones y los acepten expresamente. Si el **Usuario** es nuevo, deberá llevar a cabo un proceso de creación de una **Cuenta** en el que es obligatorio que lea los presentes términos y condiciones y los acepte, al tiempo que autorice el tratamiento de sus datos personales. El acceso a los diferentes servicios ofrecidos por los **Aliados comercios** a través de la **App** estará sujeto a la membresía o plan al cual esté vinculado el **Usuario**.

Estos términos y condiciones garantizan los derechos que los **Usuarios**, que cumplan con la condición de consumidores en los términos de la Ley 1480 de 2011, lleguen a tener en el marco de la ejecución del servicio ofrecido por **Gopass** a través de la **App**. Para todos los demás **Usuarios** que no cumplan con la condición de consumidor, de acuerdo a lo previsto en el artículo 5 de la Ley 1480 de 2011, le serán aplicables las normas de carácter comercial a las que haya lugar.

Es importante advertir que los presentes términos y condiciones no regulan la relación entre los **Usuarios** y los **Aliados comerciales** que ofrecen sus servicios a través de la **App**. Por tal razón, el **Usuario** deberá verificar y aceptar, en cada caso, las condiciones específicas aplicables a los servicios ofrecidos y prestados por los **Aliados comerciales**, los cuales no son operados ni prestados directamente por **Gopass**, y respecto de los cuales **Gopass** no asume responsabilidad alguna en su ejecución, al fungir de manera exclusiva como un facilitador de pago.

I. Información de Gopass

Pagos Automáticos de Colombia S.A.S. ("**Gopass**") es una sociedad constituida conforme a las leyes colombianas, identificada con el NIT No. 901.294.241-8 y con domicilio en la ciudad de Bogotá, D.C., en la carrera 20 # 88 – 20 de esa ciudad, con correo electrónico info@gopass.com.co y teléfono 6017561446. Conforme se aborda en los presentes términos y condiciones, **Gopass** ofrece el servicio de pago electrónico de los diferentes servicios ofrecidos y operados por sus **Aliados comerciales**.

II. Definiciones

Para los efectos de estos términos y condiciones, se aplicarán las siguientes definiciones, que tendrán el mismo significado en singular o plural:

- 2.1. **Aliado comercial:** es la persona natural o jurídica que presta de forma directa a los **Usuarios** los servicios ofrecidos a través de la **App**. Algunos de los **Aliados comerciales** son, pero sin limitarse a, estaciones de gasolina, autolavados, **Concesionarios viales**, parqueaderos, entre otros.
- 2.2. **App:** corresponde a la aplicación móvil de propiedad de **Gopass**, que los **Usuarios** pueden descargar gratuitamente a través de la App Store o la Play Store.

- 2.3. **Bolsillo peajes:** corresponde a la posibilidad que **Gopass** le ofrece a los **Usuarios** vinculados al Plan Básico de recargar su **Cuenta**, con un costo operativo de \$0, para destinar el dinero recargado al pago electrónico de los peajes administrados por los **Concesionarios viales** que tienen carriles designados para el procesamiento de pagos electrónicos (carriles mixtos o exclusivos). De ninguna manera el término “bolsillo peajes” puede entenderse como cuenta bancaria, depósito, billetera virtual ni ninguna acepción similar.
- 2.4. **Concesionario vial:** corresponde al contratista del Estado que en cumplimiento de lo pactado en un contrato de concesión con el Estado o cualquier otra relación contractual, es responsable, entre otros, de la operación del peaje, la habilitación de carriles para el procesamiento de pagos electrónicos (carriles mixtos o exclusivos) y del recaudo de la tarifa correspondiente por el uso de la infraestructura.
- 2.5. **Cuenta:** corresponde al perfil creado por el **Usuario** en la **App**. De ninguna manera por este término podrá entenderse cuenta bancaria, depósito, billetera virtual ni ninguna acepción similar.
- 2.6. **Gopass:** Corresponde a Pagos Automáticos de Colombia S.A.S., quien ostenta la propiedad sobre la **App**.
- 2.7. **Usuarios:** persona natural o jurídica que utiliza la **App** de **Gopass** para acceder a los servicios que son ofrecidos por los **Aliados comerciales** a través de la **App**. Únicamente cuando el **Usuario** tenga la calidad de consumidor final le serán aplicables las disposiciones contenidas en la Ley 1480 de 2011 o en las normas que la sustituyan, modifiquen o complementen. En caso contrario, esto es, cuando no se configure una relación de consumo a la luz de la Ley 1480 de 2011, al **Usuario** le resultarán aplicables las normas mercantiles pertinentes que regulen la actividad contractual entre las partes.
- 2.8. **TAG:** dispositivo electrónico adherido al vehículo, el cual contiene una identificación única que se asocia al vehículo que lo porta y se constituye en su identificación única. Este dispositivo electrónico es entregado a los **Usuarios** en la modalidad de comodato precario.

III. Aceptación de los términos y condiciones

Los **Usuarios**, al momento de crear una **Cuenta** en la **App** o de solicitar el envío de un **TAG**, través de la página web de **Gopass** (www.gopass.com.co), voluntariamente aceptan de manera previa, expresa e informada el contenido de los presentes términos y condiciones en su totalidad, por lo cual se obligan al cumplimiento de lo previsto en ellos.

La persona natural que acepta estos términos y condiciones declara y garantiza ser el **Usuario** que hará uso de la **App**, además de ser mayor de edad.

Estos términos y condiciones podrán ser actualizados y modificados. En estos escenarios se informará a los **Usuarios** previamente la nueva versión de este documento. Sin embargo, si el **Usuario** continúa usando los servicios de la **App**, **Gopass** entenderá que el **Usuario** aceptó los nuevos términos y condiciones. En caso de que un **Usuario** no esté de acuerdo con los nuevos términos y condiciones deberá abstenerse de utilizar la **App** y podrá hacer uso de su derecho de

cancelar su **Cuenta**, previa verificación de estar a paz y salvo con **Gopass**. El proceso de cancelación se encuentra descrito en el presente documento y respeta en su integridad los derechos adquiridos por los **Usuarios**.

IV. Condiciones generales del sistema Gopass

Estos términos y condiciones corresponden a un contrato suscrito entre **Gopass** y el **Usuario** que desea utilizar el servicio de pago electrónico de los servicios ofrecidos por los **Aliados comerciales** a través de la **App**. El **Usuario** se obliga a leer y aceptar los presentes términos y condiciones de forma previa a su vinculación al sistema. Sin perjuicio de lo señalado en las demás secciones de estos términos y condiciones, la relación contractual entre el **Usuario** y **Gopass** se regirá por las siguientes cláusulas generales:

- 4.1. **Gopass** es una empresa que se dedica a implementar esquemas que, acompañados de alta tecnología, permiten optimizar los procesos de pago electrónico de servicios ofrecidos por diferentes comercios, en especial, pero sin limitarse a ellos, centros comerciales, servicios de parqueadero, peajes, estaciones de gasolina, seguros, lava autos, entre otros. El pago electrónico a través de la **App** está habilitado respecto de los servicios que los **Aliados comerciales**, con los que **Gopass** tiene un convenio vigente, ofrecen a través de la **App**. Esos servicios ofrecidos por los **Aliados comerciales** son operados de forma directa por parte de ellos. La cobertura de los servicios ofrecidos por los **Aliados comerciales** con los que **Gopass** tiene un convenio vigente está disponible y se informa a los **Usuarios** a través de la **App**.
- 4.2. El **Usuario** reconoce que, aun cuando los servicios ofrecidos por los **Aliados comerciales** a través de la **App** se relacionan con la movilidad a través de vehículos automotores, es responsabilidad exclusiva del **Usuario** informarse y cumplir las normas de tránsito vigentes, así como cualquier otra norma aplicable en la materia. En consecuencia, **Gopass** no es responsable por el pago de multas, infracciones o comparendos de tránsito ni por la mora en esos pagos, pues es deber de los **Usuarios** informarse de las fechas límites para esos pagos establecidas por las autoridades competentes. De igual manera, **Gopass** no es responsable por los accidentes en los que esté vinculado el vehículo asociado a la **App**, derivados del incumplimiento de las normas de tránsito vigentes.
- 4.3. **Gopass** permite a sus **Usuarios** el pago electrónico de los servicios que son ofrecidos y operados por sus **Aliados comerciales** con los cuales tenga un convenio vigente; convenio que se limita a la oportunidad de usar la **App** como un facilitador de pago. Para un correcto uso y evitar inconvenientes, se deben seguir las indicaciones contenidas en estos términos y condiciones, así como las informadas en la página web de **Gopass** www.gopass.com.co y la **App**.
- 4.4. Sólo podrán registrarse y hacer uso de la **App** las personas mayores de edad que tengan capacidad legal para contratar. El acceso a la **App** por parte del **Usuario** se realizará bajo su total y exclusiva responsabilidad. Con la aceptación de los presentes términos y condiciones, el **Usuario** declara que es mayor de edad. En el evento que las personas que intenten hacer uso de la **App** no sean mayores de edad y no cuenten con las autorizaciones legales y de capacidad establecidas en las normas vigentes, deberán abandonar la **App** de forma inmediata y abstenerse de usarla.

- 4.5. El servicio de **Gopass** es prestado a través de la **App**, el cual es el único canal autorizado para la comercialización de su servicio y la cual puede ser descargada de forma gratuita por los **Usuarios**. **Gopass** funciona mediante una **Cuenta** que es creada por el **Usuario** al momento de su afiliación a **Gopass**, y la cual sólo puede crearse por medio de la **App**. Cualquier otro canal de la compañía funge exclusivamente como canal informativo y/o publicitario. Los **Usuarios** deben elegir su propia contraseña, la cual es necesaria para ingresar posteriormente a la **Cuenta** a través de la **App**. La **Cuenta** es personal e intransferible.
- 4.6. El sitio web de **Gopass** no constituye un establecimiento de comercio ni configura, en sí mismo, un canal de comercio electrónico. Se trata, en cambio, de un portal destinado exclusivamente a la difusión de contenidos de carácter informativo y/o publicitario sobre los servicios ofrecidos y operados por los **Aliados comerciales**, respecto de los cuales **Gopass** es un facilitador de pago.
- 4.7. Con el fin de procesar el pago electrónico de algunos servicios, **Gopass** utiliza un dispositivo electrónico adherido al vehículo, denominado **TAG**, el cual contiene una identificación única que se asocia al vehículo que lo porta y se constituye en su identificación electrónica. Ese dispositivo cumple con el estándar definido por el Gobierno Nacional en el Decreto No. 2846 de 2013 y el Decreto No. 2060 de 2015, sus adiciones, modificaciones y/o complementaciones y su uso fue regulado por la Resolución No. 20213040035125 del 11 de agosto de 2021 expedida por el Ministerio de Transporte.
- 4.8. Para operaciones en las que no sea necesaria la intervención del **TAG** bastará con que la **App** se encuentre descargada, el **Usuario** haya creado una **Cuenta**, el **Usuario** haya diligenciado la información requerida por las normas tributarias y haya afiliado un medio de pago. El acceso a los diferentes servicios ofrecidos por los **Aliados comercios** a través de la **App** está sujeto a la membresía o plan al cual esté vinculado el **Usuario**.
- 4.9. **Gopass** sólo prestará el servicio de pago electrónico de los servicios ofrecidos por los **Aliados Comerciales** a través de la **App**; servicios que serán operados de forma directa por los **Aliados comerciales**. Para estos efectos, los **Usuarios** deben crear una **Cuenta**, la cual queda registrada cuando el **Usuario** autoriza expresamente el tratamiento de sus datos personales, proporciona toda la información necesaria y acepta expresamente los presentes términos y condiciones. El acceso a los diferentes servicios ofrecidos por los **Aliados comercios** a través de la **App** está sujeto a la membresía o plan al cual esté vinculado el **Usuario**.
- 4.10. La información de contacto debe mantenerse actualizada y es responsabilidad del **Usuario** así hacerlo. Los datos personales que allí se encuentren serán tratados conforme a la autorización dada por el **Usuario** y nuestra política de protección de datos personales que sigue las directrices de la Ley 1581 de 2012, sus modificaciones, adiciones o complementaciones e instrucciones de la Autoridad de Protección de Datos, para la ejecución de las actividades y los servicios que se prestan a los **Usuarios**.
- 4.11. En atención a que el acceso a los diferentes servicios ofrecidos por los **Aliados comercios**, a través de la **App**, está sujeto a la membresía o plan a la cual esté vinculado el **Usuario**, los servicios ofrecidos por los **Aliados comerciales** cuyo pago electrónico se realiza a través de la lectura del **TAG** instalado en el vehículo del **Usuario**, solamente están disponibles para los **Usuarios** que cuenten con una Membresía

Premium o estén afiliados al Plan Básico. Los **Usuarios** que estén vinculados al Plan Limitado no podrán hacer uso de los servicios ofrecidos por los **Aliados comerciales** cuyo pago electrónico se realiza a través de la lectura del **TAG** ni tampoco tendrán el acceso a servicios físicos asociados a este dispositivo. Los **Usuarios** vinculados al Plan Limitado no podrán tener asociado a su **Cuenta** un **TAG** activo.

- 4.12. **Gopass** facilita el contacto de los **Usuarios** con los servicios ofrecidos y operados por los **Aliados comerciales**. Por esto, actúa como un canal que pone en contacto al **Usuario** con el **Aliado comercial**, así como un facilitador de pago cuando el **Usuario** haga uso de ello, a efectos de que la transacción se realice sin necesidad de contar con efectivo y bajo el estándar técnico puesto a disposición por parte de **Gopass**.
- 4.13. **Gopass** actúa como un intermediador, un medio de pago electrónico y, en ese sentido, es ajeno a las relaciones jurídicas y obligaciones que se generen entre los **Usuarios** y los **Aliados comerciales**. En consecuencia, **Gopass** solamente es responsable por el servicio que presta consistente en poner en contacto a los **Usuarios** con los **Aliados comerciales** y facilitar la gestión de pagos en los términos descritos en estos términos y condiciones.
- 4.14. Los **Usuarios** 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 de los servicios ofrecidos por los **Aliados comerciales** a través de la **App**.
- 4.15. Un **Usuario**, a una misma **Cuenta** puede vincular diferentes **TAG**, los cuales estarán asociados a un vehículo diferente. Si esos vehículos no son de propiedad del **Usuario**, este último acepta y se obliga a contar con la respectiva autorización del propietario del vehículo para vincularlo a la **Cuenta**. En ese sentido, el **Usuario** es responsable de los pagos asociados a los vehículos vinculados a su **Cuenta** y exime de responsabilidad a **Gopass** por la vinculación de esos vehículos a su **Cuenta**.
- 4.16. El **Usuario** acepta que cada vez que el vehículo matriculado pase por un carril de peaje de pago electrónico, haga uso del sistema como medio de pago electrónico o haga uso de un servicio ofrecido por los **Aliados comerciales** a través de la **App**, el valor correspondiente será deducido con cargo a los medios de pago inscritos por el **Usuario**.
- 4.17. El **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 de pagos electrónicos de pajes, ingreso a parqueaderos de **Aliados comerciales**, la lectura en estaciones de servicio del **TAG** como medio de pago y todos aquellos productos y/o servicios adicionales en los que se habilite a **Gopass** como un facilitador del pago.
- 4.18. Ni estar matriculado en la **App** ni cualquier problema técnico para usarla exime al **Usuario** de alguna obligación de pago con los **Aliados comerciales**. Si por cualquier motivo no es posible procesar un pago a través de la **App** o utilizando el **TAG**, el **Usuario** acepta que es responsable de realizar el pago a través de cualquier otro medio de pago habilitado por el **Aliado comercial**.
- 4.19. En los casos de pago mediante el **TAG**, el hecho generador del pago en cualquiera de sus modalidades es el paso por un carril señalado o la lectura del **TAG** instalado en el vehículo matriculado, independientemente de quien sea el conductor del vehículo. Es

responsabilidad del **Usuario** informar a los conductores de los vehículos las reglas y recomendaciones incluidas en los presentes términos y condiciones. En los demás casos el hecho generador es confirmar el pago en la **App**.

- 4.20. Los **Concesionarios viales** y los demás establecimientos de comercio habilitados como **Aliados comerciales** son los responsables por su publicidad, información y la garantía de los servicios que ofrecen a través de la **App** y prestan de forma directa. En caso de recibir alguna petición, queja o reclamo relacionada con esos servicios prestados por los **Aliados comerciales**, **Gopass** remitirá esa petición, queja o reclamo al **Aliado comercial** correspondiente e informará de esa circunstancia al **Usuario**.
- 4.21. Tanto los **Usuarios** como los **Aliados comerciales** reconocen que **Gopass** no es parte de las relaciones u obligaciones jurídicas que se generen entre ellos, razón por la cual mantendrán indemne a **Gopass** frente a cualquier reclamación.
- 4.22. El servicio de **Gopass** será ofrecido durante todo el tiempo que el **Usuario** tenga activa su **Cuenta** y tenga instalado un **TAG** en condiciones técnicas para su operación en su vehículo, cuando dependiendo de la membresía o plan seccionado esto sea necesario, de acuerdo con la disponibilidad del sistema. Conforme se establece en estos términos y condiciones, el **Usuario** puede suspender o cancelar su **Cuenta**, en cualquier momento, previa verificación de estar a paz y salvo con **Gopass**.
- 4.23. El **Usuario** debe notificar a **Gopass** cualquier cambio y/o actualización en sus vehículos matriculados en su **Cuenta** y/o su información personal. Para estos efectos, podrá emplear cualquier de los canales de soporte señalados en estos términos y condiciones.
- 4.24. El **Usuario** acepta que, como consecuencia de no actualizar oportunamente la información de sus vehículos, se podrían generar cobros a su cargo por transitar el vehículo vinculado a su **Cuenta** por un carril de peaje de pago electrónico o ingresar a un establecimiento de comercio por un carril de pago electrónico, entre otros. El **Usuario** reconoce que es el responsable ante **Gopass** por esos cobros, pues en los casos de pago mediante el **TAG**, el hecho generador del pago en cualquiera de sus modalidades es el paso por un carril señalizado o la lectura del **TAG** instalado en el vehículo matriculado, independientemente de quien sea el conductor del vehículo.
- 4.25. Como un valor agregado, **Gopass** podrá ofrecer información relacionada con las fechas de pico y placa, el vencimiento del SOAT o el pago de impuestos o multas. El **Usuario** reconoce que no es obligación de **Gopass** brindar la anterior información y que la misma, al corresponder a información de terceros, puede no ser presentada en tiempo real en la **App**. Por esto, el **Usuario** reconoce que es una obligación a su cargo informarse de las fechas de pico y placa, el vencimiento del SOAT o el pago de impuestos o multas. El **Usuario** reconoce que es su responsabilidad acatar las disposiciones sobre pico y placa aplicables en cada ciudad y efectuar el pago del SOAT, impuestos y multas de forma oportuna.
- 4.26. El **Usuario** reconoce que la información que **Gopass** pueda ofrecer, como valor agregado, respecto de las fechas de pico y placa, el vencimiento del SOAT o el pago de impuestos o multas, no exime al **Usuario** de verificar esa información ante las autoridades competentes, cumplir con las normas de pico y placa y efectuar el pago del SOAT, impuestos o multas de forma oportuna.

- 4.27. **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.
- 4.28. El **Usuario** es el responsable de descargar sus informes periódicos de consumo y/o facturas.
- 4.29. Cada mes se realiza el corte del consumo para generar la respectiva factura. La factura llegará al correo electrónico suministrado por el **Usuario** al momento de registrarse en la **App**, cumpliendo con las condiciones y especificaciones que para el efecto establecen las normas vigentes. Esto es expresamente aceptado por el **Usuario** con la aceptación de estos términos y condiciones.
- 4.30. La factura generada tendrá la información general correspondiente a los servicios generados por el uso del software de la **App**. Los detalles de cada pago pueden ser consultados directamente en la **App**. Los servicios derivados del pago de peajes aparecerán en el resumen de transacciones en la cuenta del usuario en la **App** de su medio de pago como **Gopass**, mientras que los demás servicios aparecerán con el nombre del **Aliado comercial** propietario del establecimiento de comercio donde se realizó la compra o se solicitó el servicio.
- 4.31. **Gopass** y sus **Aliados comerciales** disponen de sistemas de información y control de última tecnología con altos niveles de precisión y seguridad, orientados a lograr que cada cargo se registre con exactitud. Estos se conservarán 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 próxima factura.
- 4.32. En los casos en que resulte procedente el reembolso de una suma de dinero, de acuerdo a los presentes términos y condiciones y a las condiciones particulares del caso, dependiendo del servicio al que esté vinculado el cobro, el reembolso se podrá efectuar a la **Cuenta** o **Gopass** le solicitará al **Usuario** que remita a **Gopass** una fotocopia de su documento de identidad junto con un certificado con fecha de expedición menor a 30 días, de una cuenta bancaria a su nombre, expedida por la entidad bancaria.
- 4.33. En atención a que los servicios ofrecidos a través de la **App** son prestados por los **Aliados comerciales**, **Gopass** no es responsable por la prestación de esos servicios específicos ni por situaciones de hurto o daños a los vehículos o a los bienes depositados en los vehículos.

V. Creación de la Cuenta

Sólo se prestará el servicio de **Gopass** a los **Usuarios** que hayan realizado el proceso de creación de una **Cuenta** en la **App**. Los procesos de descarga de la **App** y creación de la **Cuenta** son gratuitos para cualquier **Usuario**.

La **Cuenta** queda registrada cuando el **Usuario** autoriza expresamente el tratamiento de sus datos personales, diligencia la totalidad de la información personal requerida por las normas tributarias, y acepta los presente términos y condiciones.

VI. Membresías

Gopass ofrece a sus **Usuarios** las siguientes modalidades de acceso a sus servicios:

- (i) Cuando el **Usuario** haya diligenciado la totalidad de la información personal requerida para efectos tributarios, tenga un método de pago registrado en su **Cuenta** y no tenga activo un **TAG**, podrá acceder a los servicios del Plan Limitado. El alcance, beneficios, limitaciones y tarifas aplicables a esta modalidad de plan se informa con detalle en la página web de **Gopass** (www.gopass.com.co) y en la **App**.
- (ii) Cuando el **Usuario** haya diligenciado la totalidad de la información personal requerida para efectos tributarios, tenga un método de pago registrado en su **Cuenta** y tenga activo un **TAG**, podrá acceder a los servicios ofrecidos por la Membresía Premium o el Plan Básico. En ambos casos, el **Usuario** deberá contar con un saldo mínimo en su **Cuenta**, conforme se aborda en estos términos y condiciones. El alcance, beneficios, limitaciones y tarifas aplicables a cada una de estas modalidades se informa con detalle en la página web de **Gopass** (www.gopass.com.co) y en la **App**. En el caso de los usuarios vinculados al Plan Básico, **Gopass** les ofrece la posibilidad de activar el **Bolsillo peajes**, que se rige por lo establecido en estos términos y condiciones.

Toda la información de tarifas y costos asociadas al pago electrónico a través de **Gopass** puede ser consultada en la página web (www.gopass.com.co) y en la **App**. El **Usuario** acepta que es una obligación a su cargo informarse previamente acerca de las tarifas y costos asociados al pago electrónico a través de **Gopass**, teniendo en cuenta que estos últimos podrán variar dependiendo de la membresía o plan a que esté afiliado el **Usuario**. Esas tarifas y costos, previamente informados al **Usuario**, son aceptados al momento en que se realiza la creación de la **Cuenta** y se aceptan estos términos y condiciones.

El **Usuario** acepta que es una obligación a su cargo informarse, de manera previa a la utilización de los servicios ofrecidos por los **Aliados comerciales**, de las tarifas y costos cobrados por ellos, a través de los medios dispuestos por estos últimos. **Gopass** no está obligado ni es responsable de informar el valor de las tarifas y costos cobrados por los **Aliados comerciales** por concepto de los servicios ofrecidos por ellos.

Al momento de la creación de la **Cuenta** y mientras no se tenga activo un **TAG**, el **Usuario** estará vinculado al Plan Limitado y sólo podrá acceder a los servicios ofrecidos en esa modalidad. El alcance, beneficios, limitaciones y tarifas aplicables a esta modalidad de plan se informa con detalle en la página web de **Gopass** (www.gopass.com.co) y en la **App**.

Como una atención comercial a sus **Usuarios**, cuando un **Usuario** crea una **Cuenta** o es miembro del Plan Limitado, asocia exitosamente un método de pago válido y vincula por primera vez un **TAG** a su **Cuenta**, **Gopass** podrá ofrecer un mes gratis de la Membresía Premium. Esta cortesía comercial será previamente informada al **Usuario**.

El **Usuario** reconoce y acepta que, si finalizado el mes de cortesía otorgado por **Gopass**, el **Usuario** no cancela la suscripción a la Membresía Premium, se generará automáticamente un cobro mensual por concepto de ella, que será cargado al método de pago registrado y seleccionado por el **Usuario** en la **App**. El valor de la membresía Premium podrá ser consultado con detalle en la página web de **Gopass** (www.gopass.com.co) y en la **App**.

Gopass puede hacer promociones, exenciones, suspensión de cobro mensual, rebajas o

renunciar a hacer el cobro mensual de la Membresía Premium como un beneficio para sus **Usuarios**. Esto será informado de manera explícita a los **Usuarios**. En todo evento, cualquier variación o condición distinta a la informada en la página web www.gopass.com.co o en el **App** será informada al consumidor de forma previa, clara y suficiente, en cumplimiento de los principios de transparencia e información a favor del **Usuario**.

En cualquier momento, durante el mes gratis de la Membresía Premium o con posterioridad a este, el **Usuario** podrá solicitar su cambio al Plan Básico, siempre que se encuentre a paz y salvo con **Gopass**. El alcance, beneficios y tarifas aplicables a la Plan Básico podrá ser consultado con detalle en la página web de **Gopass** (www.gopass.com.co) y en la **App**.

Si un **Usuario** lleva menos de doce (12) meses vinculado ininterrumpidamente a la Membresía Premium y decide cambiarse de la Membresía Premium al Plan Básico, se le generará un único cobro por concepto “Afiliación única vez por vehículo”, por cada vehículo que esté vinculado a la **Cuenta** al momento del cambio al Plan Básico. El valor de ese único cobro es informado a los **Usuarios** en la página web de **Gopass** (www.gopass.com.co) y en la **App**. El cobro se realizará a cualquier método de pago disponible que tenga activo el **Usuario** en la **Cuenta**. Una vez realizado el cambio a Plan Básico, se cancelará la suscripción mensual recurrente.

Si el **Usuario** tiene registrado como método de pago la modalidad recarga o prepago, para poder proceder con el cambio de Membresía Premium a Plan Básico deberá contar con un fondo mínimo de \$20.000 en la **Cuenta**.

Si posteriormente el **Usuario** desea realizar el cambio de Plan Básico a Membresía Premium se generará automáticamente un cobro mensual por concepto de ella. El valor de la Membresía Premium podrá ser consultado con detalle en la página web de **Gopass** (www.gopass.com.co) y en la **App**.

En cualquier momento, durante el mes gratis de la Membresía Premium o con posterioridad a este, el **Usuario** podrá comunicarse con el área de Atención al Cliente de **Gopass** y solicitar su cambio a Plan Limitado, siempre que se encuentre a paz y salvo con **Gopass** y desactive de su **Cuenta** el **TAG** asociado a ella. Lo mismo aplica para los **Usuarios** que deseen cambiarse de Plan Básico a Plan Limitado. El alcance, beneficios y tarifas aplicables al Plan Limitado podrá ser consultado con detalle en la página web de **Gopass** (www.gopass.com.co) y en la **App**.

El **Usuario** acepta y autoriza de manera inequívoca 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 **Usuario** y puede ser consultado en la página web (www.gopass.com.co) y en la **App**.

VII. Derechos y obligaciones

7.1. Derechos de los Usuarios

Sin perjuicio de lo establecido en las demás cláusulas de estos términos y condiciones y de conformidad con las normas vigentes, los **Usuarios** contarán con los siguientes derechos:

- 7.1.1. La aceptación de los presentes términos y condiciones, la instalación y activación del **TAG** y la descarga y registro en la **App**, otorga el derecho a hacer uso del sistema de

pago electrónico en los peajes habilitados, así como pagar a través del **TAG** o la **App**, según corresponda, en los establecimientos de comercio de los **Aliados comerciales**, según las condiciones establecidas en los presentes términos y condiciones. El acceso a los diferentes servicios ofrecidos por los **Aliados comercios** a través de la **App** está sujeto a la membresía o plan al cual esté vinculado el **Usuario**. El **Usuario** reconoce que cuando esté vinculado al Plan Limitado no podrá hacer uso de los servicios cuyo pago electrónico se realiza a través del **TAG**.

- 7.1.2. A conocer previamente las tarifas y costos asociados al servicio de pago electrónico ofrecido por **Gopass**. Esas tarifas y costos serán informadas en la página web de **Gopass** (www.gopass.com.co), la **App** o las redes sociales de **Gopass**.
- 7.1.3. A la protección de sus derechos personales, de conformidad con lo previsto en las leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012 y las normas que las reglamenten, adicionen o modifiquen, así como la autorización otorgada a **Gopass** y la política de tratamiento la información de **Gopass** disponible en la página web de **Gopass** (www.gopass.com.co).
- 7.1.4. A elegir alguna de las modalidades de procesamiento de pago que se detallan en estos términos y condiciones.
- 7.1.5. A suspender o cancelar su **Cuenta** en cualquier momento, sujeto al pago de los servicios que se hayan prestado al momento de la suspensión o cancelación y, en caso de tener saldo pendiente de uso en el sistema de recargas, tener derecho a su íntegra devolución.
- 7.1.6. A recibir oportunamente información sobre su **Cuenta**, así como a consultar toda la información de sus consumos y transacciones.
- 7.1.7. A presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, quejas o reclamos en relación con el servicio de pago electrónico ofrecido por **Gopass** y a recibir respuesta oportuna de estas, según se establece en estos términos y condiciones.
- 7.1.8. El **Usuario** tendrá derecho de reversión y derecho de retracto en los términos previstos en este documento, cuando en razón a la naturaleza del bien o servicio esas figuras resulten aplicables.
- 7.1.9. Los contemplados en las normas vigentes en sus condiciones de consumidores y que se relacionen directamente con el objeto de los presentes términos y condiciones.

7.2. Obligaciones de los Usuarios

Sin perjuicio de lo previsto en las demás cláusulas de estos términos y condiciones, los **Usuarios** tienen las siguientes obligaciones:

- 7.2.1. Leer con detalle los presentes términos y condiciones.
- 7.2.2. Seguir las instrucciones para la descarga y registro de la **App**, así como para la vinculación de un medio de pago respecto de los servicios ofrecidos a través de la **App**.
- 7.2.3. Seguir las instrucciones para la instalación del **TAG** y tomar las medidas necesarias para que esté operativo al momento de ser usado como medio de pago.

- 7.2.4. Proporcionar información veraz y actualizada, en especial la relacionada con las condiciones necesarias para la prestación de los servicios ofrecidos por los **Aliados comerciales** a través de la **App**, así como las características e información de los vehículos del **Usuario** asociados a su **Cuenta**.
- 7.2.5. Hacer buen uso del **TAG** y no removerlo del vehículo respecto del cual se encuentra vinculado, así como cumplir lo dispuesto en estos términos y condiciones respecto de su uso.
- 7.2.6. Informar de cualquier daño que se presente al **TAG** y realizar su respectivo cambio, cuando por condiciones técnicas se imposibilite su uso.
- 7.2.7. Informar a **Gopass**, a través de los canales de atención, de cualquier cambio en la propiedad del vehículo al cual está asociado el **TAG** vinculado a la **Cuenta**.
- 7.2.8. Informar de cualquier novedad o inconveniente que se presente con la **App** y/o el servicio de **Gopass** comunicándose a través de los canales de atención.
- 7.2.9. Hacer uso de la información entregada por **Gopass** únicamente para efectos de la prestación de los servicios ofrecidos a través de la **App**.
- 7.2.10. 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.
- 7.2.11. En caso de optar por la Membresía Premium, pagar su valor mensual, más el valor de los servicios ofrecidos en la **App**, según corresponda, conforme lo regulado en estos términos y condiciones.
- 7.2.12. En caso de optar por la Plan Básico, pagar el único cobro por concepto de “Afiliación única vez por vehículo”, por cada vehículo que esté vinculado a la **Cuenta**, más el valor de los servicios ofrecidos en la **App** y el cobro por derecho de uso de cada servicio, en los casos que aplique, conforme se regula en estos términos y condiciones.
- 7.2.13. En caso de optar por el Plan Limitado, pagar el valor de los servicios ofrecidos en la **App** y el cobro por derecho de uso de cada servicio, en los casos que aplique, conforme se regula en estos términos y condiciones.
- 7.2.14. Descargar sus informes periódicos de consumo y/o facturas.
- 7.2.15. Informarse y cumplir las normas de tránsito vigentes, así como cualquier otra norma aplicable en la materia.
- 7.2.16. Informarse ante las autoridades competentes acerca de las fechas límites para el pago de multas, infracciones o comparendos y realizar el pago oportuno de ellos.
- 7.2.17. Informarse ante las autoridades competentes acerca del vencimiento del SOAT y adquirirlo de forma oportuna.

- 7.2.18. Informarse ante las autoridades competentes acerca de las disposiciones relacionadas con la medida de pico y placa en las ciudades en que esta exista y acatarla.
- 7.2.19. Hacer buen uso de la **App** y, en general, de todo el sistema **Gopass**.
- 7.2.20. Informar a **Gopass** de cualquier situación que pueda implicar la suspensión del **TAG** o del servicio como, por ejemplo, la enajenación del vehículo asociado a la **Cuenta**.
- 7.2.21. Contar con saldo suficiente en la **Cuenta** para pagar de forma electrónica los servicios ofrecidos por los **Aliados comerciales** a través de la **App** o tener registrado un medio de pago válido.
- 7.2.22. Cuando el **Usuario** desee pagar con otro medio de pago diferente al pago electrónico ofrecido por **Gopass**, abstenerse de usar los carriles exclusivos o de pago mixto, cuando el pago se efectúa a través de la lectura del **TAG** vinculado a la **Cuenta**. En todo caso, si el **Usuario** pagó por algún otro medio un servicio específico y **Gopass** le generó un cobro por el mismo servicio específico, deberá ponerlo en conocimiento de **Gopass**, y del **Aliado comercial** correspondiente, y tramitar el reembolso. Para estos efectos, deberá conservar el comprobante de pago realizado de forma directa ante el **Aliado comercial**.
- 7.2.23. Verificar que el vehículo al cual va a asociar el **TAG** de **Gopass** no esté vinculado a un **TAG** activo con otro intermediador. En el evento que esto último ocurra, en cumplimiento de la regulación vigente sobre pago electrónico de peajes, el **Usuario** deberá solicitar al otro intermediador la desactivación del **TAG**, previa vinculación del vehículo a un **TAG** de **Gopass**.
- 7.2.24. Cumplir con las demás normas asociadas a cada servicio según dispongan las normas vigentes aplicables.

7.3. Obligaciones de los **Gopass**

Sin perjuicio de lo previsto en las demás cláusulas de estos términos y condiciones, **Gopass** está obligado a:

- 7.3.1. Activar la **Cuenta** dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes al registro completo del **Usuario**.
- 7.3.2. Activar el **TAG** en un término máximo de veinticuatro (24) horas siguientes a su vinculación a la **Cuenta**, previa verificación de que el vehículo informado por el **Usuario** no tenga un **TAG** activo con otro intermediador, en cumplimiento de la regulación vigente sobre pago electrónico de peajes. Si el vehículo informado por el **Usuario** tiene un **TAG** activo con otro intermediador, la activación del **TAG** de **Gopass** no se podrá llevar a cabo hasta tanto el **Usuario** no gestione de manera directa, ante el otro intermediador, su desvinculación.
- 7.3.3. Consultar en la plataforma del Sistema de Gestión de Transacciones que el vehículo informado por el **Usuario** no tenga un **TAG** activo con otro intermediador.
- 7.3.4. Establecer las condiciones para la provisión y correcta instalación del **TAG** en el vehículo

del **Usuario**, de tal manera que se garantice que al momento de su instalación se cumplan los requisitos necesarios para su apropiada lectura.

- 7.3.5. En atención a que los servicios ofrecidos a través de la **App** son prestados de forma directa por los **Aliados comerciales, Gopass**, en su condición de intermediador, se compromete a ofrecer el servicio de pago electrónico respecto de la mayor disponibilidad de servicios posibles prestados por los **Aliados comerciales**. Sin embargo, esta es una obligación de medio, por lo que también depende de que los **Aliados comerciales** se integren al sistema de pago ofrecido por **Gopass**. Al ser una obligación de medio, la indisponibilidad de los servicios no es una causal de responsabilidad de **Gopass**.
- 7.3.6. Mantener informados a los **Usuarios** respecto de los peajes, parqueaderos y establecimientos de propiedad de los **Aliados comerciales** en los que es posible pagar utilizando el **TAG**, el sistema de **Gopass** o la **App**. Esta es una obligación de medio, por lo que también depende de que los **Aliados comerciales** decidan prestar los servicios ofrecidos en los lugares, fechas y condiciones informadas por ellos.
- 7.3.7. Contar con medios de comunicación para que los **Usuarios** puedan consultar su estado de cuenta.
- 7.3.8. Proveer mecanismos ágiles y eficientes para atender y resolver las peticiones, quejas y reclamos de los **Usuarios**, así como proveer un sistema de información que muestre la trazabilidad y permita hacer seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y consultas.
- 7.3.9. Permitir a los **Usuarios** suspender o cancelar su **Cuentas**, en cualquier momento, sujeto al pago de los servicios que se le hayan prestado hasta el momento de la suspensión o cancelación, conforme lo regulado en estos términos y condiciones.
- 7.3.10. Poner a disposición para su descarga informes periódicos de consumos y/o facturas a los **Usuarios**.
- 7.3.11. Reconocer a los **Usuarios** cuando sea aplicable, los derechos establecidos en las normas vigentes, en especial lo dispuesto en las leyes 1480 de 2011 (cuando el **Usuario** tenga la calidad de consumidor) y 1581 de 2011, o cualesquiera otras que las modifiquen, sustituya, adiciones o complementen.
- 7.4. **Obligaciones de los Aliados Comerciales**

Sin perjuicio de lo previsto en las demás cláusulas de estos términos y condiciones, así como en los convenios que regulan las relaciones comerciales entre **Gopass** y los **Aliados comerciales**, estos últimos están obligados a:

- 7.4.1. Responder por toda la publicidad, información, calidad, cantidad, garantía, naturaleza y entrega a satisfacción de los productos y servicios que ofrecen a través de la **App** y prestan de forma directa.
- 7.4.2. Informar a los **Usuarios**, a través de sus propios medios, acerca de las tarifas, costos y disponibilidad de los servicios que ofrecen a través de la **App** y prestan de forma directa.

- 7.4.3. Cumplir con todas las obligaciones legales que sean aplicables al producto o servicios que ofrecen a través de la **App**.
- 7.4.4. Cumplir con todas las obligaciones legales en materia de protección al consumidor.
- 7.4.5. Atender en los términos previstos en las normas vigentes las solicitudes de retracto y reversión que en relación con los servicios que ofrecen a través de la **App** presenten a los **Usuarios**, siempre que esas solicitudes resulten aplicables en atención al bien o servicio.
- 7.4.6. Permitir el pago de los servicios utilizando el **TAG** instalado en el vehículo o a través del **App**. De igual manera, permitir a los **Usuarios** que manifiesten su intención de no efectuar el pago electrónico de los servicios a través de **Gopass**, empleador otro medio de pago diferente.
- 7.4.7. Mantener indemne a **Gopass** por cualquier reclamación relacionada con la publicidad, información, calidad, cantidad, garantía, naturaleza y entrega a satisfacción de los productos o servicios que ofrecen a través de la **App** y prestan de forma directa a los **Usuarios**.
- 7.4.8. Mantener disponibles y en funcionamiento los servicios, sistemas y dispositivos físicos y virtuales necesarios para la correcta utilización del sistema **Gopass**.

VIII. Métodos de pago

8.1. Condiciones generales

El servicio de pago electrónico de los servicios ofrecidos y prestados por los **Aliados comerciales** se podrá realizar a través del método de pago registrado y seleccionado por los **Usuarios** en la **App**, atendiendo a las condiciones establecidas en estos términos y condiciones. Los métodos de pago habilitados son: (i) Modalidad Recarga; y (ii) Modalidad Pospago.

Al aceptar los presentes términos y condiciones, el **Usuario** reconoce que este documento constituye un contrato de aceptación de medios de pago con **Gopass**, a través del cual se autoriza a **Gopass** la prestación del servicio de pago electrónico en peajes, parqueaderos y en otros establecimientos de los **Aliados comerciales**. En virtud de la Resolución expedida por la Dirección de Infraestructura del Ministerio de Transporte, mediante radicado No. 20225000173731 del 16 de febrero de 2022, **Gopass** fue habilitada como Intermediador del sistema de recaudo electrónico de peajes en Colombia. En consecuencia, todos los pagos efectuados por medio del sistema de **Gopass** se entienden realizados con plena validez y reconocimiento legal, bajo la intermediación autorizada y conforme a las disposiciones aplicables en materia de transporte y medios de pago electrónicos.

Con la aceptación de estos términos y condiciones, el **Usuario** declara y reconoce que:

- (i) En caso de que **Gopass** verifique que el método de pago seleccionado por el **Usuario** al solicitar servicios está vencido, no es válido, no cuenta con fondos suficientes o cualquier otra situación que no permita que el **Usuario** realice el pago de los servicios o bienes y, por lo tanto, el pago no sea exitoso, el **Usuario** acepta que **Gopass** realice el cobro a cualquiera de los demás métodos de pago que el **Usuario** tiene registrados en su **Cuenta**. Si el **Usuario** tiene varios métodos de pago registrados, el sistema podrá

seleccionar cualquiera de ellos de forma automática para completar la transacción.

- (ii) El **Usuario** debe ser el titular de todos los métodos de pago registrados en la **App**, declarando y reconociendo que los métodos de pago registrados no pertenecen a terceros.
- (iii) En caso de que los métodos de pago registrados pertenezcan a terceros, el **Usuario** acepta y se obliga a contar con la respectiva autorización del titular del método de pago para utilizarlo con el fin de solicitar servicios o bienes ofrecidos por los **Aliados comerciales** a través de la **App**. En este sentido, el **Usuario** exime de responsabilidad a **Gopass** por el uso no autorizado de los métodos de pago cuya titularidad pertenezca a terceros.
- (iv) El **Usuario** es responsable de garantizar la veracidad y exactitud de la información proporcionada al registrar sus métodos de pago en la **App**. En este sentido, el **Usuario** exime a **Gopass** de cualquier responsabilidad por la información de pago incorrecta o desactualizada que haya proporcionado.
- (v) **Gopass** informará a los **Usuarios** del estado de la transacción mediante un comprobante que resume la misma, a través de la **App**. Cuando se utilice la Modalidad Pospago o se esté llevando a cabo una recarga y la transacción no sea exitosa debido a fallas ajenas al sistema de **Gopass**, este último realizará un máximo de dos (2) intentos de la transacción. En el evento que no sea posible llevar a cabo la transacción, se informará al **Usuario** de esa situación mediante un comprobante a través de la **App**.
- (vi) Los **Usuarios** sólo pueden tener activas en su **Cuenta** un máximo de tres (3) tarjetas débito o crédito. De igual manera, durante un mismo día, un **Usuario** sólo podrá hacer hasta cinco (5) cambios de tarjetas débito o crédito, respetando el número máximo de tarjetas que pueden estar vinculadas a una **Cuenta**. Una misma tarjeta débito o crédito sólo puede estar vinculada a dos (2) **Cuentas**, como máximo.

8.2. Modalidad de recarga

Esta modalidad se conoce como recarga o método prepago. Es potestad de **Gopass** la habilitación de los productos o servicios en los cuales los **Usuarios** podrán utilizar esta modalidad.

Las condiciones particulares de esta modalidad de pago son:

- 8.2.1. Esta modalidad está disponible para los **Usuarios** de la Membresía Premium, el Plan Básico y el Plan Limitado, con algunas restricciones conforme se desarrolla en estos términos y condiciones. Los **Usuarios** del Plan Básico a su vez tiene la posibilidad de habilitar el **Bolsillo peajes**, que corresponde a una forma de esta modalidad y se regula conforme lo señalado en estos términos y condiciones.
- 8.2.2. Esta modalidad puede consistir en una recarga automática o en una recarga manual, disponible ambas tanto para los **Usuarios** vinculados a la Membresía Premium, como para los **Usuarios** vinculados al Plan Básico. Los **Usuarios** del Plan Limitado sólo podrán hacer uso de la recarga manual. El dinero producto de la recarga queda guardado temporalmente en la **Cuenta** en una sección denominada “Cuenta Gopass”,

a menos que se trate de un **Usuario** del Plan Básico que, tras haberlo activado, efectuó la recarga con destino a esa sección. En caso de que el **Usuario** decida cancelar la **Cuenta** y cuente con saldo disponible en la sección denominada “Cuenta Gopass” y/o en el **Bolsillo peajes**, podrá solicitar el reintegro de esos saldos disponibles, previa verificación de estar a paz y salvo con **Gopass**. **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.

- 8.2.3. En caso de optar por la recarga automática, disponible únicamente para los **Usuarios** de la Membresía Premium y el Plan Básico, el **Usuario** debe (i) seleccionar el monto que desea tener como tope en la sección “Cuenta Gopass”. Ese monto puede ser desde \$50.000 hasta \$200.000; y (ii) seleccionar cuál es el monto que genera que la recarga automática se lleve a cabo con el fin de completar el tope previamente señalado. Ese monto que activa la recarga automática puede ser desde \$30.000 hasta \$200.000. La modalidad de recarga automática no está disponible para el **Bolsillo peajes**.
- 8.2.4. La recarga manual se puede efectuar a través de PSE, Nequi o Daviplata. Bajo esta modalidad, los **Usuarios** podrán recargar a la sección denominada “Cuenta Gopass” entre \$50.000 y \$2.000.000.
- 8.2.5. Por cada recarga que se realice, **Gopass** cobrará un costo operativo al **Usuario** por valor de \$1.500, independientemente de la Membresía o Plan al que esté afiliado. Sin embargo, en los casos en que el **Usuario** afiliado al Plan Básico active el **Bolsillo peajes** y efectúe una recarga con destino a esa sección, no se le cobrará el costo operativo mencionado anteriormente.
- 8.2.6. Cualquier cobro generado por el uso de esta modalidad será informado de forma oportuna al **Usuario**.

8.3. Modalidad Postpago

Es potestad de **Gopass** la habilitación de los productos o servicios en los cuales los **Usuarios** podrán utilizar esta modalidad. Las condiciones particulares de esta modalidad de pago son:

- 8.3.1. A través de esta modalidad los **Usuarios** tienen la posibilidad de vincular un medio de pago financiero y el valor a debitar se hará efectivo en el momento de consumir el servicio, conforme las restricciones que se mencionan en estos términos y condiciones. Dependiendo del servicio cuyo pago se vaya a efectuar de manera electrónica y por medio de una tarjeta, débito o crédito, **Gopass** podrá solicitar la verificación de la existencia de la tarjeta registrada. Para estos efectos, se efectuará un cobro que será reembolsado de inmediato o a los pocos minutos, dependiendo de la entidad bancaria.
- 8.3.2. Esta modalidad está disponible para los **Usuarios** de la Membresía Premium, el Plan Básico y el Plan Limitado, con algunas restricciones conforme se desarrolla en estos términos y condiciones.
- 8.3.3. El **Usuario** tiene la posibilidad de inscribir hasta tres (3) tarjetas. Sin embargo, no podrá eliminar la totalidad de las tarjetas registradas en caso de tener algún pago pendiente.
- 8.3.4. Cualquier cobro generado por el uso de esta modalidad será informado de forma

oportuna al **Usuario**.

8.4. Métodos de pago permitidos en el “Mundo Físico”

Para los efectos del sistema de **Gopass**, se entiende por mundo físico el servicio de pago electrónico de peajes, parqueaderos y estaciones de gasolina con las que **Gopass** tenga un convenio vigente. En estos casos, las condiciones particulares de pago son las siguientes:

- 8.4.1. Al servicio de pago electrónico de peajes y parqueaderos únicamente tienen acceso los **Usuarios** vinculados a la Membresía Premium y al Plan Básico, por ser los únicos que cuentan con un **TAG** activo. Debido a que los **Usuarios** del Plan Limitado no tienen un **TAG** activo, no pueden hacer uso de estos servicios específicos.
- 8.4.2. Los **Usuarios** vinculados a la Membresía Premium podrán pagar electrónicamente la tarifa de los peajes y parqueaderos utilizando la Modalidad Pospago a través de tarjeta débito, tarjeta crédito o cuenta Nequi vinculada a la **Cuenta**. De igual manera, podrán pagar electrónicamente utilizando la Modalidad de Recarga, esto es, a través del dinero depositado en la sección denominada “Cuenta Gopass”.
- 8.4.3. Los **Usuarios** vinculados al Plan Básico podrán pagar electrónicamente la tarifa de los peajes y parqueaderos utilizando la Modalidad Recarga, esto es, a través del dinero depositado en la sección denominada “Cuenta Gopass”. Para estos efectos, los **Usuarios** del Plan Básico podrán hacer uso del sistema de recarga automática o realizar recargas manuales. De igual manera, los **Usuarios** afiliados al Plan Básico que tengan activo el **Bolsillo peajes**, podrán pagar electrónicamente la tarifa de los peajes utilizando el dinero depositado en esa sección, conforme se regula en estos términos y condiciones.

8.5. Métodos de pago permitidos en el “Marketplace”

Para el pago electrónico de los servicios que hacen parte del *Marketplace* de **Gopass**, las condiciones particulares de pago son las siguientes:

- 8.5.1. Los **Usuarios** vinculados al Plan Limitado únicamente podrán pagar electrónicamente el valor de estos servicios utilizando los servicios de PSE o con cargo directo a la tarjeta débito o crédito registrada en la **Cuenta**, o con el saldo disponible en sección denominada “Cuenta Gopass” producto de la modalidad de recarga manual. Si al momento de iniciar el flujo de pago, el **Usuario** no cuenta con el saldo suficiente en la sección denominada “Cuenta Gopass” para realizar el pago, esta opción no le estará habilitada hasta tanto cuente con el saldo necesario para realizar el pago.
- 8.5.2. Los **Usuarios** vinculados a la Membresía Premium o al Plan Básico podrán pagar electrónicamente el valor de estos servicios a través de la Modalidad Pospago o a través de la Modalidad Recarga, bien sea automática o manual. Si al momento de iniciar el flujo de pago, el **Usuario** no cuenta con el saldo suficiente en la sección denominada “Cuenta Gopass” para realizar el pago, esta opción no le estará habilitada hasta tanto cuente con el saldo necesario para realizar el pago.
- 8.5.3. Actualmente, el pago electrónico de la tarifa del SOAT no está disponible a través de los servicios de PSE.

8.6. Saldo mínimo

Tanto los **Usuarios** vinculados a la Membresía Premium, como al Plan Básico, deben tener en su **Cuenta**, específicamente en la sección “Cuenta Gopass”, un saldo mínimo de \$20.000 que tenga como destinación específica y exclusiva pagar los servicios que se encuentren pendientes de pago producto de fallas de la red interbancaria. Ese saldo mínimo se cobra al **Usuario** en el momento en que vincula por primera vez un **TAG** a su **Cuenta**, con cargo a cualquiera de los métodos de pago vinculados a la **Cuenta**.

En el evento que el valor del saldo mínimo deba ser utilizado total o parcialmente, debido a una falla de la red interbancaria, se realizará de inmediato un nuevo cargo de saldo mínimo hasta completar el monto señalado previamente. El saldo mínimo sólo se puede utilizar una vez hasta que complete el monto señalado previamente, momento en el cual podrá volver a usar el saldo mínimo en el evento que se presente una falla de la red interbancaria. Si un **Usuario** en la sección “Cuenta Gopass” no cumple con el saldo mínimo, la cuenta se le suspenderá hasta tanto complete el valor del saldo mínimo.

La totalidad del saldo mínimo o su remanente será reembolsado al **Usuario** en el momento en que cancele su **Cuenta**. El **Usuario** podrá solicitar este reembolso a través de los canales de atención de **Gopass**, para lo cual deberá aportar una fotocopia de su cedula junto con un certificado con fecha de expedición menor a 30 días, de una cuenta bancaria a su nombre, expedida por la entidad bancaria.

8.7. Bolsillo peajes

Para el pago electrónico de la tarifa de los peajes administrados por los **Concesionarios viales** con los que **Gopass** tenga un convenio vigente, las condiciones particulares de pago son las siguientes:

- 8.7.1. La sección de **Bolsillo peajes** únicamente está disponible para los **Usuarios** vinculados al Plan Básico.
- 8.7.2. Para poder hacer uso de los beneficios de esa sección, el **Usuario** vinculado al Plan Básico debe activar el **Bolsillo peajes** en la **App**. Una vez se activa no es necesario que se haga la recarga, pues el **Usuario** tendrá la opción de efectuar la recarga cuando lo requiera.
- 8.7.3. El **Bolsillo peajes** únicamente puede ser recargado por el **Usuario** utilizando la modalidad de recarga manual a través de PSE. Los **Usuarios** podrán recargar a esta sección entre \$50.000 y \$2.000.000.
- 8.7.4. Cuando un **Usuario** afiliado al Plan Básico realice una recarga manual con destino exclusivo al **Bolsillo peajes**, **Gopass** no efectuará ningún cobro por concepto de costo operativo. Por el contrario, si el **Usuario** realiza la recarga a la sección denominada “Cuenta Gopass”, **Gopass** generará un cobro por costo operativo de \$1.500.
- 8.7.5. El dinero recargado en el **Bolsillo peajes** únicamente puede ser utilizado por el **Usuario** afiliado al Plan Básico para el pago electrónico de la tarifa de los peajes administrados por los **Concesionarios viales** con los que **Gopass** tenga un convenio vigente. Si el

Usuario afiliado al Plan Básico desea recargar dinero para el pago electrónico de otros servicios diferentes a peajes, deberá efectuar la recarga en la sección “Cuenta Gopass”, teniendo en cuenta las condiciones particulares que rigen esa sección.

- 8.7.6. Cuando un **Usuario** afiliado al Plan Básico haya activado el **Bolsillo peajes** y cuenta con saldo disponible en esa sección, al momento de transitar por los carriles designados por los **Concesionarios viales** para el procesamiento de pagos electrónicos (los cuáles pueden ser exclusivos de pago electrónico o mixtos), el cobro de la tarifa del peaje se efectuará con cargo al saldo disponible en el **Bolsillo peajes**. En caso de que el saldo disponible en el **Bolsillo peajes** sea insuficiente para cubrir la totalidad de la tarifa del peaje, lo faltante se cobrará con cargo a la sección denominada “Cuenta Gopass”. Si el saldo disponible en esta última sección también es insuficiente, se efectuará el cobro a cualquier otro medio registrado. En ese último evento se le cobrará el **Usuario** lo faltante, así como lo restante para completar el saldo mínimo en la sección “Cuenta Gopass”. Mientras el **Usuario** no cuente con el saldo mínimo en la sección “Cuenta Gopass”, la cuenta estará suspendida.
- 8.7.7. El saldo mínimo exigido en la sección “Cuenta Gopass” es un requisito necesario para el correcto funcionamiento del **Bolsillo Peajes**, pues le garantiza a los **Usuarios** la posibilidad de que, si el saldo en la sección **Bolsillo peajes** es inferior al valor de la tarifa del peaje, lo faltante se cobre con cargo a la sección “Cuenta Gopass”.
- 8.7.8. Si el saldo disponible en la sección “Cuenta Gopass” resulta inferior al saldo mínimo de \$20.000, cuando un **Usuario** afiliado al Plan Básico realice una recarga al **Bolsillo peajes**, con lo recargado primero se complementará el saldo mínimo en la sección “Cuenta Gopass” y lo restante será cargado al **Bolsillo peajes**. En este escenario, la totalidad de lo recargado podrá ser usado para el pago electrónico de la tarifa de peajes.
- 8.7.9. El saldo disponible en la sección “Cuenta Gopass” puede ser utilizado por el **Usuario** para el pago de cualquier servicio habilitado en la plataforma. No obstante, si dicho saldo es consumido en servicios distintos a peajes y como consecuencia de ello no se mantiene el saldo mínimo exigido, el **Usuario** deberá recargar el saldo mínimo en la sección “Cuenta peajes” para poder continuar usando el servicio de pago electrónico ofrecido por **Gopass**. Si el **Usuario** cuenta con saldo en el **Bolsillo peajes**, el mismo no sufrirá variación y podrá ser usado en su totalidad una vez el **Usuario** complete el saldo mínimo en la sección “Cuenta Gopass”.
- 8.7.10. Si un **Usuario** que está afiliado al Plan Básico, tiene activo el **Bolsillo peajes** y cuenta con saldo disponible en él, solicita el cambio a Membresía Premium, (i) el saldo disponible en el **Bolsillo peajes** se verá reflejado en la sección “Cuenta Gopass”; y (ii) se desactivará el **Bolsillo peajes**, pues esa sección sólo está disponible para los **Usuarios** afiliados al Plan Básico.
- 8.7.11. Si un **Usuario** que está afiliado al Plan Básico, tiene activo el **Bolsillo peajes** y cuenta con saldo disponible en él, solicita a través del Centro de Soporte de **Gopass** el cambio a Plan Limitado, (i) el saldo disponible en el **Bolsillo peajes** se verá reflejado en la sección “Cuenta Gopass”; (ii) se desactivará el **Bolsillo peajes**, pues esa sección sólo está disponible para los **Usuarios** afiliados al Plan Básico; y (iii) se desactivará el **TAG** afiliado a la **Cuenta**.

- 8.7.12. Si un **Usuario** de la Membresía Premium se cambia al Plan Básico, podrá activar el **Bolsillo peajes**.
- 8.7.13. Una vez activo el **Bolsillo peajes** no se puede desactivar. El **Bolsillo peajes** sólo se desactiva cuando el **Usuario** se cambia de Plan Básico a Membresía Premium o Plan Limitado. Por eso, si después de haber activado el **Bolsillo peajes**, el **Usuario** afiliado al Plan Básico no desea hacer uso de él, podrá efectuar sus recargas a la sección “Cuenta Gopass”, teniendo en cuenta las condiciones particulares que la rigen.
- 8.7.14. Si un **Usuario** afiliado al Plan Básico que tiene activo el **Bolsillo peajes** solicita la devolución o reembolso de una suma de dinero por concepto del pago de la tarifa de un peaje, esa devolución o reembolso se efectuará al **Bolsillo peajes**.

IX. Condiciones específicas de utilizar Gopass para el procesamiento del pago de las tasas o tarifas de los peajes

Gopass es una empresa habilitada como intermediador del sistema de Interoperabilidad de Peajes con Recaudo Electrónico Vehicular (INT OP/REV). En consecuencia, se encuentra sujeta a la regulación vigente que regula este sistema, así como la Autoridad asignada para el mismo.

La prestación del servicio de pago electrónico de peajes se encuentra sujeta a las siguientes condiciones específicas, sin perjuicio de lo regulado en las demás cláusulas de estos términos y condiciones:

- 9.1. El servicio de pago electrónico de las tasas o tarifas de los peajes sólo está disponible para los **Usuarios** que están vinculados a la Membresía Premium o al Plan Básico. Debido a que los **Usuarios** del Plan Limitado no tienen activo un **TAG**, no podrán hacer uso de este servicio. Los **Usuarios** afiliados al Plan Básico tienen la posibilidad de activar el **Bolsillo peajes**.
- 9.2. **Gopass** servirá como medio o procesador de pago únicamente en los peajes que se informen o anuncien a los **Usuarios** en la página web de **Gopass** (www.gopass.com.co), la **App** o en las redes sociales oficiales de **Gopass**.
- 9.3. **Gopass** en su condición de intermediario no determina el valor de la tarifa de los peajes. El valor de esas tarifas es determinado e informado únicamente por los **Concesionarios viales**. **Gopass** no cobra ningún sobrecosto por el servicio de pago electrónico de peajes. Es obligación de los **Usuarios** informarse previamente acerca del valor de la tarifa de los peajes.
- 9.4. Cuando un **Usuario** de la Membresía Premium o del Plan Básico tiene afiliado a su **Cuenta** un vehículo con un **TAG** activo y ese vehículo transita por los carriles designados por los **Concesionarios viales** para el procesamiento de pagos electrónicos (los cuáles pueden ser exclusivos de pago electrónico o mixtos), esa conducta, independientemente de la persona que esté conduciendo el vehículo, implica la autorización expresa del **Usuario** al cobro de las tarifas de peaje en que se incurra con cargo al medio de pago que el **Usuario** vinculó a la **App**.
- 9.5. Las transacciones se realizan mediante la lectura del **TAG** instalado en el vehículo del **Cliente**. En algunas ocasiones, cuando no sea posible realizar la lectura del dispositivo

directamente por problemas en el **TAG**, antenas y/o alguna falla en el proceso de identificación, el **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 placas, para igualmente autorizar el tránsito y crear la transacción electrónica.

- 9.6. La obligación asumida por **Gopass** en el contexto de servir como un facilitador de pagos de medio y no de resultado porque su obligación consiste en poner a disposición del **Usuario** los mecanismos tecnológicos necesarios para facilitar el pago electrónico del peaje, mas no en garantizar que dicho pago se efectúe en todos los casos concretos. Esto obedece a que el éxito de la operación depende de factores que escapan a su control directo, como fallas en los lectores instalados por los **Concesionarios viales** o **Aliados comerciales**, problemas de conectividad o condiciones externas que impiden la comunicación entre dispositivos. En consecuencia, **Gopass** se obliga a desplegar todos los esfuerzos razonables y diligentes para que el sistema funcione adecuadamente, pero no puede asegurar el resultado final de la transacción en cada punto de peaje o establecimiento del **Aliado comercial**, lo que justifica que no se le imponga responsabilidad por eventos ajenos a su operación directa.
- 9.7. Los **Aliados comerciales**, en específico, los **Concesionarios viales**, son los encargados de definir el número de líneas habilitadas para pago electrónico en una estación de peaje. **Gopass** no es responsable ni garantiza la existencia de un número determinado de líneas habilitadas para el pago electrónico en una estación de peaje. De igual manera, **Gopass** no garantiza la existencia de una línea exclusiva para pago electrónico en una estación de peaje.
- 9.8. Los **Aliados comerciales**, en específico, los **Concesionarios viales**, son los encargados de definir e instalar la infraestructura encargada de llevar a cabo la lectura del **TAG** instalado en el vehículo. Por esto, **Gopass** no es responsable ni garantiza la funcionalidad permanente de esa infraestructura.
- 9.9. El **Usuario** es responsable por el pago de la tasa o valor correspondiente al pago por las estaciones de peaje. Si el sistema de **Gopass** determina que un **Usuario** no tiene el saldo suficiente, ya utilizó el saldo mínimo y no lo ha completado o el medio de pago registrado no es válido para pasar por una línea de pago electrónico de peaje, el conductor del vehículo deberá reversar para realizar su paso por la estación de recaudo por una línea de atención manual en efectivo, pagando en esta la tasa o valor correspondiente o, si se trata de una línea mixta, el conductor deberá pagar en efectivo el valor de la tasa o tarifa correspondiente.
- 9.10. El **Usuario** o los conductores de vehículos por estos matriculados deben atender el pago en efectivo en las estaciones de peajes y dejar de utilizar las líneas de pago electrónico cuando no se cuente con un medio de pago válido o no se cuente con saldo suficiente en la **Cuenta**. El hecho de tener una **Cuenta** registrada no será justificación para intentar aplazar el pago y pasar sin pagar por un peaje.
- 9.11. La evasión del pago del peaje representa una infracción de tránsito según lo previsto en las normas vigentes.
- 9.12. Si el **Usuario** o conductor de un vehículo afiliado a una **Cuenta** decide realizar el pago

de la tasa de peaje en efectivo, por ningún motivo debe utilizar los carriles o líneas propias del servicio de pago electrónico de peajes. Tampoco se deberá pasar por las líneas de atención mixtas (electrónico y manual), ya que automáticamente se le realizará el descuento de la tasa de la cuenta vinculada a su **Cuenta** y es posible que se incurra en un doble pago de la tasa del peaje (electrónico y efectivo).

- 9.13. Si la única posibilidad existente de pago en efectivo es una línea mixta, es posible que el sistema le realice adicionalmente el cobro electrónico. Por eso se requiere que el **Usuario** conserve el tiquete de pago en efectivo que le entregan en la cabina de recaudo y verifique en su **Cuenta** si el cobro electrónico también le fue realizado. En dicho caso, deberá el **Usuario** hacer uso de alguno de los canales del Centro de Soporte a 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.
- 9.14. Cuando un **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** al momento de pasar por una estación de peaje con línea para pago electrónico se realizan, inicialmente, por el valor que corresponda en dicha estación a la categoría del vehículo registrado con el **TAG** 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.
- 9.15. El paso sistemático de un vehículo por las líneas de pago electrónico empleando una configuración diferente a la registrada al momento de la instalación del **TAG** dará lugar a una recategorización automática por parte del sistema, con el respectivo informe por un medio idóneo de comunicación.
- 9.16. Si se va a utilizar permanentemente una configuración diferente a la registrada inicialmente en el momento de la inscripción, el **Usuario** debe solicitar la recategorización del vehículo a través del Centro de Soporte.
- 9.17. En atención a que la regulación vigente prevé que el Intermediador debe verificar si una persona tiene otro **TAG** activo o inactivo con otro operador vinculado al mismo vehículo, el **Usuario** reconoce, acepta y autoriza con la creación de su **Cuenta**, que **Gopass** podrá verificar si el(los) vehículo(s) que el **Usuario** asociado a su **Cuenta** no están asociados con ningún otro **TAG** de otro prestador. Si el **Usuario** tiene ya un **TAG** activo o inactivo con otro operador, para poder continuar el proceso de vinculación con **Gopass** y obtener la correspondiente asignación de un **TAG**, el **Usuario** deberá realizar las acciones necesarias con el intermediador con el que tenga el **TAG** asociado para terminar su vinculación contractual IP/REV y que este realice el proceso de notificación ante el Sistema de Gestión de Transacciones informando el estado de desvinculación. Esta obligación se enmarca en la normativa vigente, la cual establece que debe asignarse un único prestador por vehículo. No obstante, se garantiza al **Usuario** el derecho a cambiar de prestador cuando así lo solicite, respetando en todo caso las limitaciones legales aplicables a la situación particular y la regulación vigente.
- 9.18. Si el **Usuario** considera que tiene derecho a algún beneficio especial otorgado por las

Concesionarios viales consistente en la reducción o exoneración del pago de tarifas y peajes en autopistas, carreteras y otras infraestructuras viales concesionadas como, por ejemplo, pero sin limitarse al beneficio de categoría especial, debe comunicarse con la **Concesionaria vial** correspondiente y acreditarle el cumplimiento de las condiciones exigidas por la concesionaria para acceder o mantener dicho beneficio.

- 9.19. En cumplimiento de la regulación vigente, **Gopass** no cobra en ninguna circunstancia un cargo adicional por el uso del servicio de pago electrónico en peajes.
- 9.20. 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 **Usuario** tendrá un término de cuarenta y cinco (45) días calendario para hacer efectiva la garantía a partir del momento en que vincule un **TAG** a su **Cuenta**. El 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**. En el caso de la devolución, la **Cuenta** deberá ser cancelada de acuerdo con lo establecido en estos términos y condiciones. **Gopass** dejará constancia escrita de la elección del consumidor;

X. Condiciones específicas de utilizar Gopass para el procesamiento del pago de parqueaderos, estaciones de servicio y otros bienes y servicios de pago sin contacto

Gopass le ofrece a sus **Usuarios** la posibilidad de pagar, utilizando el **TAG** instalado en el vehículo o la **App**, diferentes servicios o bienes sin necesidad de utilizar efectivo, siempre y cuando se cuente con saldo suficiente en la **Cuenta** o esté vinculado un medio de pago válido. El acceso a los diferentes servicios ofrecidos por los **Aliados comercios** a través de la **App** estará sujeto a la membresía o plan al cual esté vinculado el **Usuario**.

Estos bienes o servicios son ofrecidos por los **Aliados Comerciales** a través de la **App** y podrán ser consultados en la página web de **Gopass** (www.gopass.com.co) y en la **App**.

En la página web de **Gopass** (www.gopass.com.co) y en la **App** se indicarán los servicios adicionales en los que está disponible el pago a través de **Gopass**.

La prestación de esos servicios se encuentra sujeta a las siguientes condiciones específicas, sin perjuicio de lo regulado en las demás cláusulas de estos términos y condiciones:

- 10.1. Cuando el sistema de pago **Gopass** sea utilizado en establecimientos alternativos a peajes, tales como parqueaderos, estaciones de servicio, autolavado, entre otros, serán los **Aliados comerciales** propietarios de esos establecimientos de comercio los responsables de contar con información suficiente y veraz para el correcto uso del sistema.
- 10.2. El prestador del servicio de parqueadero, autolavados o estaciones de servicio, entre otros, es quien tiene a su cargo brindar la información necesaria a los **Usuarios** para hacer un uso efectivo del sistema de **Gopass**, de acuerdo con la infraestructura que utilice el **Aliado comercial** para tal fin.

- 10.3. El servicio de pago electrónico de aquellos servicios en los que es necesaria la lectura del **TAG** instalado en el vehículo del **Usuario** sólo está disponible para los **Usuarios** que están vinculados a la Membresía Premium o el Plan Básico. Debido a que los **Usuarios** del Plan Limitado no tienen activo un **TAG**, no podrán hacer uso del servicio de pago electrónico respecto de esos servicios ofrecidos por los **Aliados comerciales**.
- 10.4. El procesamiento del pago electrónico de parqueaderos y estaciones de servicio funciona a través de la lectura del **TAG** instalado en el vehículo del **Usuario**. En la página web de **Gopass** (www.gopass.com.co) y en la **APP** se encuentra la lista de parqueaderos y estaciones de servicio de **Aliados comerciales** en los que se encuentra habilitada la infraestructura necesaria para el pago a través del sistema **Gopass**.
- 10.5. Toda la información de tarifas asociadas al uso de **Gopass** como medio de pago electrónico de parqueaderos, estaciones de servicio o cualquier otro establecimiento de propiedad de **Aliados comerciales** puede consultarse en la página web de **Gopass** (www.gopass.com.co) y en la **App**. Es obligación de los **Usuarios** informarse previamente de estos valores, así como de las tarifas y costos cobrados por los **Aliados comerciales**.
- 10.6. En caso de que el **Usuario** desee presentar una queja relacionada con el uso indebido o la aceptación de **Gopass** como un facilitador del pago (incluyendo, pero sin limitarse a, la no aceptación del instrumento, la exigencia de su uso exclusivo sin permitir el uso de otros medios de pago, o cualquier otra conducta que contravenga los presentes términos y condiciones o la normativa legal vigente por parte de los **Aliados comerciales** de **Gopass**) podrá remitir su denuncia a los canales de contacto de **Gopass**.
- 10.7. El prestador del servicio de parqueadero o estación de servicio es quien tiene a su cargo brindar la información necesaria al **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 electrónico ofrecido por **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 **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.
- 10.8. Para acceder al servicio de pago electrónico en estaciones de gasolina del **Aliado comercial** con el que **Gopass** tiene un convenio vigente, el **Usuario** al momento de su llegada a la estación de gasolina deberá informarle al prestador del servicio que realizará el pago a través del sistema de **Gopass**. De no informarse esta situación oportunamente, podría ocurrir que el **Aliado comercial** informe al **Usuario** que no es posible realizar el pago a través del sistema de **Gopass**.
- 10.9. Cuando un **Usuario** de la Membresía Premium o del Plan Básico tenga afiliado a su **Cuenta** un vehículo con un **TAG** activo y ese vehículo transite por las líneas designadas para el procesamiento del pago electrónico, o use el sistema en uno de los establecimientos de los **Aliados comerciales**, esa conducta, independientemente de la persona que esté conduciendo el vehículo, implica la autorización expresa del **Usuario** al cobro de los cargos en que se incurra con cargo al medio de pago que el **Usuario**

haya vinculado a su **Cuenta**. Las tasas a deducir para cada vehículo serán las de cada servicio según lo determine cada **Aliado comercial** prestador del servicio.

- 10.10. El **Usuario** es el único responsable del pago de todos los bienes o servicios que contrate a través de la **App** o adquiera haciendo uso del **TAG** instalado en el vehículo afiliado a su **Cuenta**. Por lo tanto, el **Usuario** no podrá alegar que tiene una **Cuenta** para no realizar el pago en caso de que por algún motivo el sistema de **Gopass** no esté disponible. Para ello, deberá seguir las instrucciones del **Aliado comercial** para realizar el pago correspondiente. La indisponibilidad del sistema de **Gopass** no será eximente de pago para el **Usuario** ni fuente de responsabilidad ni indemnidad de **Gopass** frente al **Usuario**.
- 10.11. **Gopass** no es una plataforma de comercio electrónico para efectos del pago de otros bienes o servicios. El sistema de **Gopass** simplemente se trata de un mecanismo alternativo de procesamiento de pago con que cuenta el **Usuario** que, además de haberse registrado en la **App**, afilió un medio de pago válido.
- 10.12. Si un **Usuario** o el conductor de un vehículo afiliado a una **Cuenta** decide realizar el pago del servicio de parqueadero, autolavado, estación de servicio o cualquier otro servicio en efectivo y no utilizando el **TAG** instalado en el vehículo, por ningún motivo debe utilizar los carriles o líneas propias del sistema de pago electrónico. De igual manera, se recomienda evitar utilizar una línea de atención mixta, ya que automáticamente se le realizará el descuento del valor por la prestación del servicio, razón por la cual es posible que incurra en doble pago (electrónico y efectivo).
- 10.13. Si la única posibilidad existente de transitar corresponde a una línea mixta, es posible que el sistema le realice adicionalmente el cobro electrónico. Por eso se requiere que el **Usuario** conserve el ticket de pago en efectivo que le entregan en la cabina de recaudo y verifique en su **Cuenta** si el cobro electrónico también le fue realizado. En dicho caso, deberá el **Usuario** hacer uso de alguno de los canales del Centro de Soporte a 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.
- 10.14. Si un **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, tiene la posibilidad de solicitar en la cabina de recaudo la cancelación del registro de ingreso de **Gopass**, a efectos de que el comercio le emita un nuevo ticket por el sistema propio del comercio, con el fin de que el **Usuario** pueda realizar el pago de la tarifa del parqueadero en efectivo o con el medio de pago de su preferencia. De igual manera, el **Usuario** o el conductor de un vehículo que usa el sistema **Gopass** puede contactarse con el área de servicio al cliente de **Gopass**, a través de cualquiera de las líneas de servicio, con el fin de solicitar información al respecto. **Gopass** mediante dicha comunicación le informará que es necesario acercarse a la cabina de recaudo a efectos de que no solo ahí se cancele el ticket de **Gopass**, sino que el comercio emita directamente el nuevo ticket de parqueo a través de su propio sistema. Sin la emisión de este nuevo ticket, el **Usuario** no podrá retirar el vehículo del parqueadero.

En cualquier caso, se requiere que el **Usuario** conserve obligatoriamente el ticket 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** si el cobro electrónico también le fue realizado. En

dicho caso, deberá el **Usuario** usar las líneas de atención para peticiones, quejas y reclamos de **Gopass** 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.

XI. Condiciones específicas de utilizar la App para adquirir el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT) u otros seguros

Gopass funciona como un portal de contacto en los términos del artículo 53 de la Ley 1480 de 2011 para efectos de permitirle a los **Usuarios** adquirir a través de terceros intermediarios de seguros, el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT) u otra clase de seguros, como el seguro todo riesgo, para los vehículos afiliados a las **Cuentas** de los **Usuarios**.

Gopass pondrá a disposición su plataforma (**App**) para que un tercero intermediario de seguros pueda ofrecer el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT) u otra clase de seguros, como el seguro todo riesgo, para los vehículos afiliados a las **Cuentas** de los **Usuarios**, y este a su vez pueda contactarlo.

A través de la **App**, los **Usuarios** podrán conocer toda la información que permita la plena identificación de los terceros intermediarios de seguros. Durante el proceso de adquisición del SOAT o seguro, al **Usuario** se le informará quién es el intermediador de seguros que lo acompañará en el proceso.

Gopass no es parte de la relación que establezca el **Usuario** con los intermediadores de seguros que ofrezcan el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT) u otra clase de seguros para los vehículos afiliados a las **Cuentas** de los **Usuarios**, ni con las sociedades aseguradoras vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia. En consecuencia, los intermediadores de seguros son quienes están obligados a cumplir con todas las normas aplicables y a brindar la información suficiente en la materia.

Gopass podrá realizar un cobro por derecho de uso de este servicio a sus **Usuarios**, dependiendo del tipo de membresía a la que se encuentre afiliado. Este valor será informado al momento de pago al **Usuario**.

Gopass presta el servicio de pago electrónico del valor del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT). Este pago electrónico solamente lo podrán realizar los **Usuarios** que tengan vinculada a su **Cuenta** una tarjeta débito o crédito activa y con saldo o cupo disponible.

Para el caso de los **Usuarios** vinculados a la Membresía Premium, **Gopass** podrá ofrecer un descuento sobre el seguro todo riesgo vendido por el intermediador de seguros. El porcentaje de descuento o valor del descuento se informará en la página web (www.gopass.com.co) y en la **App**. Cuando un **Usuario** afiliado a la Membresía Premium tenga afiliados a su **Cuenta** varios vehículos, el descuento sobre el seguro todo riesgo sólo aplicará para un vehículo afiliado.

XII. Condiciones específicas de la adquisición de bienes o servicios ofrecidos por los Aliados Comerciales a través de la App

Gopass ha dispuesto que los **Usuarios** puedan solicitar y pagar servicios ofrecidos y prestados por los **Aliados comerciales** como, por ejemplo, asistencias jurídicas, asistencias viales, conductor elegido, técnicomecánica y peritaje, directamente a través de la **App**.

En estos casos, una vez el pago sea efectuado, el **Usuario** podrá ponerse en contacto con el **Aliado comercial** para agendar el servicio. La información del **Aliado comercial** será informada en ese momento.

XIII. Condiciones específicas de usar el sistema de Gopass como medio de pago

Cuando el sistema de **Gopass** sea utilizado en establecimientos de comercio de **Aliados comerciales** activos en el Marketplace de la **App**, serán los **Aliados comerciales** los responsables de contar con la información completa y veraz para la adquisición de productos o servicios por parte de los **Usuarios**. En la **App** se indicarán los **Aliados comerciales** y productos o servicios disponibles para compra a través de la **App**.

El servicio de procesamiento de pago en comercios físicos sólo está disponible para los **Usuarios** que estén afiliados a la Membresía Premium o al Plan Básico en los establecimientos de los **Aliados comerciales** que hayan habilitado en la **App** la infraestructura e información necesaria para efectuar el pago electrónico a través del sistema de **Gopass**. Estos se indicarán en la página de **Gopass** (www.gopass.com.co) o en la **App**.

El **Usuario** es el único responsable del pago de todos los productos y servicios que contrate y, por lo tanto, no podrá alegar la existencia de una **Cuenta** con el fin de sustentar no realizar el pago en caso de que por algún motivo el sistema no esté disponible. Para ello deberá seguir las instrucciones del tercero para realizar el pago correspondiente. La indisponibilidad de la plataforma de **Gopass** no será eximente de pago para el **Usuario** ni fuente de responsabilidad ni indemnidad de **Gopass** frente al **Usuario**.

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 pago con el que cuenta el **Usuario** que tiene con una **Cuenta** en la **App** y un método de pago habilitado.

XIV. Condiciones específicas del servicio de pago de comparendos y multas de tránsito

Gopass ofrece a sus **Usuarios** la posibilidad de consultar y realizar el pago electrónico de comparendos y multas de tránsito impuestas a los vehículos afiliados a las **Cuentas** de los **Usuarios**, a través de la **App**. Este servicio se presta en calidad de intermediario tecnológico entre el **Usuario** y las autoridades competentes en materia de tránsito y movilidad.

La prestación de este servicio se encuentra sujeta a las siguientes condiciones específicas, sin perjuicio de lo regulado en las demás cláusulas de estos términos y condiciones:

- 14.1. El **Usuario** podrá consultar y realizar el pago electrónico tanto de comparendos como de multas desde la **App**, en relación con los vehículos afiliados a su **Cuenta**, de acuerdo con la información reportada por las autoridades de tránsito competentes.
- 14.2. La información desplegada en la **App** respecto de comparendos y multas depende exclusivamente de los reportes realizados por terceros, tales como el Registro Único Nacional de Tránsito (RUNT) o las autoridades de tránsito correspondientes en cada jurisdicción. **Gopass** no genera ni modifica dicha información, y actúa únicamente como canal de consulta y facilitador de pago. Por esta razón, la información desplegada en la

App podrá variar de una fecha a otra si la autoridad de tránsito correspondiente realiza una modificación respecto de ella.

- 14.3. En razón de lo anterior, **Gopass** no se hace responsable por la veracidad, vigencia, integridad o disponibilidad de la información sobre comparendos o multas publicada en la **App**. Cualquier inconsistencia, duda o reclamación sobre los datos registrados deberá ser dirigida directamente a la autoridad de tránsito correspondiente, la cual es la única entidad competente para atender este tipo de solicitudes y realizar correcciones o actualizaciones en los registros oficiales. Es obligación de los **Usuarios** verificar ante las autoridades de tránsito correspondientes el valor de la multa o comparendo y sus fechas de pago.
- 14.4. El pago electrónico de comparendos y multas realizado a través de la **App** se canaliza hacia las cuentas autorizadas por las respectivas autoridades de tránsito, conforme a los convenios o mecanismos habilitados por estas. **Gopass** no es responsable por retrasos, errores o inconsistencias en el registro oficial de dichos pagos, ni por las consecuencias derivadas de su procesamiento. El usuario reconoce y acepta que la constancia oficial del pago sólo será válida una vez haya sido registrada y confirmada por la autoridad correspondiente.
- 14.5. El uso de este servicio implica la aceptación de estos términos y condiciones, así como la autorización expresa para que **Gopass** consulte y despliegue la información correspondiente a comparendos y multas del vehículo afiliado al **Usuario** en los sistemas de información de terceros. **Gopass** se reserva el derecho de modificar, suspender o discontinuar este servicio en cualquier momento, sin necesidad de previo aviso.
- 14.6. **Gopass** presta el servicio de pago electrónico de comparendos y multas impuestas por las autoridades competentes con las que tiene un convenio vigente. Este pago electrónico solamente lo podrán realizar los **Usuarios** que tengan vinculada a su **Cuenta** una tarjeta débito o crédito activa y con saldo o cupo disponible, o utilicen la función de pago a través de PSE.
- 14.7. De conformidad con el Código Nacional de Tránsito Terrestre (Ley 769 de 2002) y sus disposiciones reglamentarias, los **Usuarios** podrán acceder a descuentos en el valor de los comparendos o multas si realizan el pago dentro de los plazos establecidos y cumplen con los requisitos determinados por la autoridad competente. Estos beneficios pueden incluir la realización de cursos pedagógicos de seguridad vial y el pago oportuno de la sanción. **Gopass** no garantiza la aplicación de dichos descuentos, ya que su otorgamiento depende exclusivamente de las políticas y procedimientos de cada autoridad de tránsito. Es responsabilidad del **Usuario** verificar las condiciones y requisitos para acceder a esos beneficios directamente con la autoridad correspondiente.
- 14.8. El **Usuario** reconoce y acepta que por el servicio de intermediación ofrecido por **Gopass** se cobrará una tarifa denominada "Valor del Servicio". El valor de esa tarifa se comunicará al **Usuario** durante el proceso de la transacción y corresponde a un porcentaje específico del valor pagado por la multa o comparendo, que incluye el valor correspondiente a los gastos bancarios y de procesamiento requeridos para ejecutar la transferencia electrónica de pago ante la autoridad competente. Se aclara así mismo en

estos términos y condiciones, que el porcentaje que se cobre, corresponde a lo previamente aludido y la autoridad competente no genera un cobro adicional de sumas distinto a lo correspondiente a la multa o comparendo.

- 14.9. **Gopass** advierte a sus usuarios sobre la existencia de modalidades de fraude relacionadas con el pago de comparendos y multas de tránsito, tales como sitios web falsos, comunicaciones fraudulentas y supuestos intermediarios que ofrecen descuentos no autorizados. Para prevenir ser víctima de estas prácticas, se recomienda: (i) Realizar los pagos únicamente a través de la **App** o los canales autorizados por las autoridades de tránsito; (ii) No proporcionar información personal o financiera a terceros no verificados; y (iii) Verificar la autenticidad de las comunicaciones recibidas y abstenerse de interactuar con enlaces o contactos sospechosos. **Gopass** no se responsabiliza por perjuicios derivados de transacciones realizadas fuera de sus canales oficiales o con terceros no autorizados.
- 14.10. En caso de que el **Usuario** desee suscribir un acuerdo de pago o plan de financiación para cancelar comparendos o multas, deberá gestionar dicho trámite directamente con la autoridad de tránsito correspondiente. **Gopass** no intermedia en la negociación, formalización ni seguimiento de acuerdos de pago, y no asume responsabilidad alguna por las condiciones, cumplimiento o efectos de los mismos.
- 14.11. La actualización de la información sobre comparendos y multas, así como el registro oficial de los pagos realizados, depende exclusivamente de las autoridades de tránsito y los sistemas de información correspondientes, como el Registro Único Nacional de Tránsito (RUNT) y el Sistema Integrado de Información sobre Multas y Sanciones por Infracciones de Tránsito (SIMIT). **Gopass** actúa como intermediario en la transmisión de la información y no tiene control sobre los tiempos de actualización ni sobre la veracidad de la información proporcionada por dichas entidades. Cualquier inconsistencia o demora en el reflejo de los pagos deberá ser gestionada directamente por el usuario ante la autoridad competente.
- 14.12. En atención a que este servicio de intermediación se presta debido a que existe una conexión con la autoridad competente encargada de tramitar estos pagos, en el evento de que exista una falla en esa conexión no imputable a **Gopass**, se informará de inmediato a **Usuario** para que gestione el pago por sus propios medios. **Gopass** no es responsable de las fallas que presente la autoridad competente de tramitar los pagos, devoluciones u otros que impliquen un retraso en esa gestión.

XV. Condiciones específicas del servicio de pago de impuestos vehiculares

Gopass ofrece a sus **Usuarios** la posibilidad de consultar y realizar el pago electrónico del impuesto vehicular de los automotores afiliados a las **Cuentas** de los **Usuarios**, a través de la **App**. Este servicio se presta en calidad de intermediario tecnológico entre el **Usuario** y las autoridades competentes.

La prestación de este servicio se encuentra sujeta a las siguientes condiciones específicas, sin perjuicio de lo regulado en las demás cláusulas de estos términos y condiciones:

- 15.1. El servicio de pago de impuestos le permite al **Usuario** utilizar la alternativa de pago electrónico del impuesto vehicular a través de la **App**. Este servicio aplica únicamente

para el pago de impuestos vehiculares en la ciudad de Bogotá y Cundinamarca.

- 15.2. **Gopass** presta el servicio de pago electrónico de impuesto vehicular en la ciudad de Bogotá, D.C. y en el departamento de Cundinamarca. Este pago electrónico solamente lo podrán realizar los **Usuarios** que tengan vinculada a su **Cuenta** una tarjeta débito o crédito activa y con saldo o cupo disponible, o utilicen la función de pago a través de PSE.
- 15.3. Una vez la transacción haya sido exitosa ante el portal de la autoridad competente y se informe por el sistema virtual de la entidad que el pago ha sido efectivo, se procederán a remitir los comprobantes generados por la autoridad competente al correo electrónico registrado en la aplicación por el **Usuario**, y en la aplicación misma. De no ser exitosa la transacción, se generará el reporte pertinente. **Gopass** actúa como intermediario en la transmisión de datos y no tiene control sobre los tiempos de actualización por parte de la autoridad competente.
- 15.4. El pago con tarjeta de crédito podrá diferirse en el plazo que el **Usuario** elija al momento de la liquidación, siempre de conformidad con los plazos permitidos por la entidad bancaria a la que está vinculada la tarjeta de crédito.
- 15.5. El **Usuario** reconoce y acepta que por el servicio de intermediación ofrecido por **Gopass** se cobrará una tarifa denominada “Valor del Servicio”. El valor de esa tarifa se comunicará al **Usuario** durante el proceso de la transacción y corresponde a un porcentaje específico del valor pagado por el impuesto vehicular, que incluye el valor correspondiente a los gastos bancarios y de procesamiento requeridos para ejecutar la transferencia electrónica de pago ante la autoridad competente. Se aclara así mismo en estos términos y condiciones, que el porcentaje que se cobre, corresponde a lo previamente aludido y la autoridad competente no genera un cobro adicional de sumas distinto a lo correspondiente al impuesto sobre vehículos automotores.
- 15.6. **Gopass** actúa por cuenta y representación del **Usuario** en relación con el proceso de pago de impuestos vehiculares a realizarse.
- 15.7. Los pagos de impuestos vehiculares se podrán realizar respecto del impuesto de vehículos automotores para el año en curso en que el **Usuario** presenta la solicitud ante **Gopass**. No estará disponible para el pago de impuestos de años anteriores y estará sujeto a las fechas dispuestas por la autoridad competente. En caso de superarse esas fechas, el servicio de intermediación no se prestará por **Gopass**. El **Usuario** reconoce y acepta que en ese escenario deberá efectuar el pago por sus propios medios y bajo su propia responsabilidad. En tal caso, **Gopass** se exonera de cualquier responsabilidad legal como consecuencia del no pago oportuno de los impuestos correspondientes al **Usuario**. Es obligación de los **Usuarios** informarse ante la autoridad competente acerca de las fechas límites de pago para el impuesto.
- 15.8. El servicio de intermediación de pago de impuestos podrá ser solicitado por el **Usuario** hasta las 11:59 am de la fecha máxima de pago dispuesta por la autoridad competente. Las solicitudes presentadas con posterioridad a esa fecha y hora no serán tramitadas. El **Usuario** reconoce y acepta que en ese escenario deberá efectuar el pago por sus propios medios y bajo su propia responsabilidad. En tal caso, **Gopass** se exonera de cualquier responsabilidad legal como consecuencia del no pago oportuno de los

impuestos correspondientes al **Usuario**.

- 15.9. **Gopass** no es responsable ni garantiza la aplicación de descuentos. Estos únicamente son ofrecidos y aplicados por la autoridad competente.
- 15.10. Si el **Usuario** desea hacerse acreedor de un descuento o beneficio por pronto pago ofrecido por la autoridad competente, deberá solicitar el servicio de intermediación de pago de impuestos a más tardar las 11:59 am de la fecha máxima de pago dispuesta por la autoridad competente respecto de ese descuento o beneficio. Las solicitudes presentadas con posterioridad a esa fecha y hora no serán tramitadas. El **Usuario** reconoce y acepta que en ese escenario deberá efectuar el pago por sus propios medios y bajo su propia responsabilidad. En tal caso, **Gopass** se exonera de cualquier responsabilidad legal como consecuencia del no pago oportuno de los impuestos correspondientes al **Usuario**.
- 15.11. El proceso de intermediación en el pago de los impuestos realizado por parte de **Gopass**, en su calidad de encargado, no supone una cesión, subrogación, negociación de cualquier forma o exoneración de las responsabilidades fiscales del **Usuario** frente al impuesto de vehículos automotores, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 553 del Estatuto Tributario colombiano.
- 15.12. Por lo anterior, en cualquier caso, la responsabilidad directa por el cumplimiento de las obligaciones tributarias respectivas es del **Usuario**. Las gestiones de **Gopass** en relación con el **Usuario** se guiarán en estricto sentido por las condiciones de prestación del servicio determinadas en estos términos y condiciones. El **Usuario** es el responsable del uso, gestión y custodia de la información necesaria para acceder al aplicativo **Gopass**.
- 15.13. En atención a que este servicio de intermediación se presta debido a que existe una conexión con la autoridad competente encargada de tramitar estos pagos, en el evento de que exista una falla en esa conexión no imputable a **Gopass**, se informará de inmediato a **Usuario** para que gestione el pago por sus propios medios. **Gopass** no es responsable de las fallas, devoluciones, tiempos de respuesta y otros que presente la autoridad competente de tramitar los pagos que impliquen un retraso en esa gestión.

XVI. Condiciones específicas del servicio de Zona de Parqueo Pago

Gopass pone a disposición de sus **Usuario** el servicio denominado Zona de Parqueo Pago, a través del cual se facilita el acceso a zonas de parqueo público habilitadas por la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., mediante una integración tecnológica con la plataforma de la Terminal de Transporte de Bogotá.

La prestación de este servicio se encuentra sujeta a las siguientes condiciones específicas, sin perjuicio de lo regulado en las demás cláusulas de estos términos y condiciones:

- 16.1. **Gopass** es un intermediario del servicio de Zona de Parqueo Pago ofrecido y operado por la Terminal de Transporte S.A., sociedad de economía mixta del orden Distrital con NIT No. 860.052.155- 6 y con domicilio en la ciudad de Bogotá, D.C.
- 16.2. Este servicio está disponible única y exclusivamente para los **Usuarios** que cuentan con

vehículos registrados en la **App**, independientemente de su membresía;

- 16.3. **Gopass** actúa únicamente como un intermediario entre los **Usuarios** y la sociedad Terminal de Transporte S.A. que presta el servicio, facilitando el pago del servicio de parqueo a través de la **App**. Por tanto, toda la información, tarifas, condiciones de uso, zonas habilitadas, disponibilidad y horarios relacionados con el servicio de parqueo público provienen directamente de la sociedad Terminal de Transporte S.A., siendo esta última la única responsable de su veracidad, actualización y ejecución. En consecuencia, **Gopass** no asume responsabilidad alguna frente a los **Usuarios** por errores, omisiones, disponibilidad, cambios o cualquier otra situación relacionada con la prestación del servicio de parqueo en sí mismo.
- 16.4. Para acceder al servicio, el **Usuario** debe ingresar desde la **App** al botón identificado como “Zona de Parqueo Pago”. Al tratarse de un servicio prestado por un tercero, como lo es la sociedad Terminal de Transporte S.A., los **Usuarios** deben contar con una cuenta previamente creada en la plataforma de la sociedad Terminal de Transporte S.A. En caso de que el **Usuario** ya cuente con un registro previo, el acceso al servicio se activará automáticamente mediante la integración dispuesta en la **App**.
- 16.5. El servicio está disponible únicamente dentro de las zonas de parqueo públicas habilitadas por la Alcaldía de Bogotá, y su utilización estará sujeta a la disponibilidad de espacio en dichas zonas. En ningún caso **Gopass** garantiza la disponibilidad de cupo en un lugar o franja horaria determinada. El **Usuario** debe seleccionar, desde la **App** Gopass, el tiempo estimado durante el cual ocupará la zona de parqueo, y podrá realizar el pago mediante los medios habilitados, incluyendo tarjetas de crédito, con la opción de fraccionar el pago en cuotas cuando el medio de pago lo permita.
- 16.6. El **Usuario** podrá extender el tiempo de reserva en cualquier momento, asumiendo el cobro adicional correspondiente al tiempo adicional de uso. No existe un límite máximo para la extensión de la reserva. No obstante, el uso de las zonas de parqueo está restringido a los horarios definidos por la autoridad competente, y cualquier ocupación fuera de los mismos no tendrá validez ni podrá generar derechos a favor del **Usuario**. Estos horarios son definidos exclusivamente por la sociedad Terminal de Transporte S.A. o la entidad correspondiente, y no por **Gopass**.
- 16.7. Los **Usuarios** reconocen y aceptan que exceder el tiempo de reserva sin realizar el correspondiente pago podrá dar lugar a la aplicación de las sanciones dispuestas por la autoridad competente.
- 16.8. Los costos asociados al servicio de pago electrónico dispuesto por **Gopass** serán informados a los **Usuarios** en la página web (www.gopass.com.co) y en la **App**. Estos costos asociados al servicio de pago electrónico corresponden a la tarifa por el uso de la plataforma de **Gopass** para acceder al servicio operado por la sociedad Terminal de Transporte S.A. independientemente del valor que corresponda pagar por el servicio de parqueadero como tal. El valor de ese cobro adicional podrá ser modificado, caso en el cual **Gopass** informará previamente a los **Usuarios** antes de hacer uso del servicio.
- 16.9. El servicio de Zona de Parqueo Pago tiene como único propósito facilitar el pago electrónico de los espacios de parqueo público habilitados. En ese sentido, los **Usuarios** reconocen y aceptan que **Gopass** no es el proveedor directo del servicio de parqueo y

que su responsabilidad se limita a la intermediación tecnológica con la sociedad Terminal de Transporte S.A. **Gopass** no es responsable por los daños a los vehículos ni a los bienes dejados en su interior, así como tampoco es responsable por hurtos de los vehículos, piezas de ellos o bienes dejados en su interior.

- 16.10. En atención a que la Terminal de Transporte S.A. puede ofrecer ciertos beneficios o descuentos, los **Usuarios** se comprometen a brindar información veraz, completa y comprobable respecto de las características de su vehículo automotor.

XVII. Condiciones de uso del TAG

17.1. Condiciones generales

- 17.1.1. El **TAG** es el dispositivo electrónico que permite la identificación y asociación del **Usuario** con sus vehículos matriculados en la **Cuenta** de acuerdo a las características técnicas habilitantes para los vehículos que quieran utilizarlo; información que es brindada a los **Usuarios** en la **App**. El **TAG** debe ser instalado por el **Usuario** conforme las instrucciones brindadas por **Gopass** y las directrices establecidas en la Resolución No. 20213040035125 del 11 de agosto de 2021, expedida por el Ministerio de Transporte, sus modificaciones o adiciones.

- 17.1.2. Instalar y portar un **TAG** asociado a una **Cuenta** ratifica la aceptación del **Usuario** de los presentes términos y condiciones. Es responsabilidad del **Usuario** informar inmediatamente a **Gopass** de cualquier circunstancia que pueda implicar la suspensión del **TAG** o del servicio como, por ejemplo, pero sin limitarse, la enajenación del vehículo o cualquier otra circunstancia que conlleve a que el vehículo no esté bajo la custodia o tenencia del **Usuario**. De no informar oportunamente, el valor del servicio se seguirá causando en las condiciones aceptadas por el **Usuario**.

17.2. Uso del TAG

- 17.2.1. El **TAG** se instala en calidad de comodato precario. En consecuencia, en caso de incumplimiento de los presentes términos y condiciones, el **TAG** podrá ser desactivado o retirado por parte de **Gopass**.

- 17.2.2. Sólo los **Usuarios** que estén vinculados a una Membresía Premium o al Plan Básico podrán hacer uso de los servicios cuyo pago electrónico se realiza a través de la lectura del **TAG** instalado en el vehículo. Los **Usuarios** del Plan Limitado no podrán tener acceso a esos servicios por no tener un **TAG** vinculado a su cuenta o por tener un **TAG** inactivo.

- 17.2.3. El uso incorrecto del **TAG** será causal de bloqueo o suspensión temporal del servicio hasta tanto el **Usuario** acredite, por cualquier medio idóneo, que el **TAG** se encuentra correctamente instalado.

- 17.2.4. El **TAG** no puede ser retirado del vehículo, pues puede perder su funcionalidad. Intentar retirar el **TAG** produce la destrucción de este 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 por un máximo de dos (2) veces, al cabo de los cual el sistema automáticamente suspenderá

el vehículo de la **Cuenta**, por defectos en su funcionalidad. Para habilitar nuevamente el vehículo, el **Usuario** deberá acercarse a nuestros sitios de atención e instalación de **TAG**, o adquirir un nuevo dispositivo por los medios establecidos, para que le sea retirado el **TAG** defectuoso o destruido y reemplazado por uno funcional, para el cual, es necesario cancelar el valor de una nueva activación del **TAG**.

- 17.2.5. Instalar el **TAG** en un vehículo diferente al afiliado a la **Cuenta** dará lugar a la suspensión del servicio en ambos vehículos y la restitución inmediata del **TAG**, salvo que exista una explicación clara que demuestre que tal situación fue ajena a la responsabilidad del **Usuario**. Para una nueva habilitación es necesario el pago de la activación del nuevo **TAG**.
- 17.2.6. El **Usuario** se obliga a no hacer, ni intentar usar ingeniería inversa, alterar o manipular la operación mecánica o electrónica del **TAG**, 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, sin perjuicio de las acciones de responsabilidad civil a las que podría haber lugar.
- 17.2.7. El **Usuario** está obligado a instalar el **TAG** al interior del parabrisas del vehículo registrado en su **Cuenta**, de acuerdo a las instrucciones para su correcta instalación brindadas por parte de **Gopass**. El **TAG** debe estar adherido al panorámico en todo momento. El código del **TAG** queda asociado a la placa del vehículo y si el sistema reconoce que está indebidamente instalado o se encuentra en un tipo de vehículo diferente al registrado dará lugar a la suspensión del servicio y será necesario cancelar el valor de una nueva activación del dispositivo **TAG** por parte del **Usuario**.
- 17.2.8. El **TAG** sólo podrá adquirirse en los puntos dispuestos por **Gopass** para ello y que pueden consultarse en la página web (www.gopass.com.co) y en la **App**. Para ello, el **Usuario** deberá presentar a **Gopass** la información exigida por este para identificarlo tanto a él, como al vehículo asociado al **TAG**. **Gopass** está en la obligación legal de verificar que el **TAG** esté asociado a un único **Usuario** y a un único vehículo plenamente identificado.
- 17.2.9. La lectura del **TAG** permite el paso de los vehículos por los carriles dispuestos para el efecto en los peajes. Por esto, los **Concesionarios viales** han instalado una infraestructura encargada de realizar la lectura de los **TAG**. Debido a que esa infraestructura no es administrada por **Gopass** ni es de su propiedad, los únicos responsables por su adecuado funcionamiento son los **Concesionarios viales**.

17.3. Garantía del TAG

- 17.3.1. **Gopass** ofrece a los **Usuarios** una garantía respecto de la calidad, idoneidad, seguridad, buen estado y funcionamiento del **TAG** por un término de cuarenta y cinco (45) días calendario, que se empiezan a contar desde el momento en que el **Usuario** instala el **TAG** en el vehículo y lo vincula a una **Cuenta**. Este término se suspenderá cuando el **Usuario** esté privado del uso del **TAG** con ocasión de la efectividad de la garantía. En caso de que por virtud de la garantía se produzca el reemplazo total del **TAG** por otro, la garantía empezará a correr nuevamente en su totalidad desde el momento de la reposición.

- 17.3.2. La garantía incluye el derecho a la reparación gratuita total o parcial del **TAG**, su reemplazo o la devolución del dinero pagado por concepto de “Afiliación única vez por vehículo”, en caso de que aplique, cuando no sea posible repararlo o reemplazarlo. Vencido el término de la garantía, el **Usuario** sólo podrá solicitar la reparación o cambio del **TAG** pagando los costos de reparación y activación.
- 17.3.3. La garantía no aplicará cuando existan situaciones de fuerza mayor, caso fortuito, hecho de un tercero, el uso indebido del **TAG**, o un mal seguimiento de las instrucciones de instalación por parte del **Usuario**. En consecuencia, si el **TAG** 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 pagar el **Usuario** el valor de una nueva activación.
- 17.3.4. Para hacer efectiva la garantía del **TAG**, el **Usuario** debe acercarse dentro del término de esta a los puntos de orientación de **Gopass** indicados en su página web (www.gopass.com.co) con el **TAG** 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 en donde indicará el motivo por el cual el **Usuario** solicita la garantía. No será necesario la presentación de la factura o constancia de adquisición para hacer efectiva la garantía.
- 17.3.5. Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes **Gopass** emitirá una respuesta al **Usuario** indicando las razones que la fundamentan. En caso de que sea procedente la garantía y no sea posible reparar el **TAG** se expedirá una constancia en la que se dé cuenta de la elección del **Usuario**, ya sea el cambio por otro **TAG** o la devolución del dinero pagado por concepto de “Afiliación única vez por vehículo”, en los casos en que aplique debido a que el **Usuario** efectuó ese pago asociado a un único **TAG**. En este último evento, el **Usuario** también deberá cancelar su **Cuenta**. El plazo para la devolución del dinero será de quince (15) días calendario contados a partir de que el **Usuario** entregue a **Gopass** la información necesaria para realizar la devolución del dinero. Si el **Usuario** elige la reposición, **Gopass** tendrá un plazo de diez (10) días hábiles para realizarla a partir de la respuesta dada al **Usuario**.
- 17.3.6. En el evento de pérdida o daño del **TAG**, por fuera del término de garantía, el **Usuario** deberá notificar a **Gopass** sobre la novedad, mediante cualquiera de los canales puestos a para proceder a la desactivación y el suministro de uno nuevo, asumiendo el costo de una nueva activación.

XVIII. Condiciones específicas de los servicios de asistencia ofrecidos

18.1. Condiciones generales

- 18.1.1. Dependiendo de la membresía o plan a que este vinculado el **Usuario**, podrá contratar los servicios de asistencia que son prestados de forma directa por los **Aliados comerciales**. En la página web (www.gopass.com.co) y en la **App** se informa, dependiendo de la membresía o plan a que esté vinculado, si se tiene la posibilidad de contratar alguna asistencia.
- 18.1.2. Los servicios de asistencia que se ofrecen a través de la **App** son: (i) grúa; (ii) cable de batería; (iii) cambio de llantas; (iv) varada por gasolina; (v) rayones; (vi) emblemas; (vii)

vidrios y (viii) cerrajería. En la página web (www.gopass.com.co) de **Gopass** o a través de la aplicación móvil se podrá brindar la información de más asistencias las cuales serán previamente informadas y se adherirán, en lo que correspondan, a estos términos y condiciones.

- 18.1.3. En atención a que los servicios de asistencia son prestados de forma directa por los **Aliados comerciales**, son estos quienes tienen la obligación de brindar la información necesaria a los **Usuarios** para hacer un uso efectivo de la asistencia contratada, de acuerdo con la infraestructura que utilice el sistema.
- 18.1.4. Si fuera el caso y previamente se hubiera informado, según la asistencia prestada, el **Usuario** autoriza de manera expresa a cobrar los cargos en que se incurra con cargo al medio de pago que el **Usuario** haya vinculado al sistema.
- 18.1.5. **Gopass** no es una plataforma de comercio electrónico para efectos de la prestación de asistencias, simplemente se trata de un mecanismo alternativo de procesamiento de pago con valor agregado para fidelización con el que cuenta el **Usuario**.
- 18.1.6. En atención a que el servicio de asistencia es prestado por un **Aliado comercial**, **Gopass** no es parte de la relación que establezca el **Usuario** con el **Aliado comercial**. En consecuencia, es el **Aliado comercial** el obligado a cumplir con toda la normatividad aplicable y brindar la información suficiente en relación con la asistencia que se requiera.
- 18.1.7. Cuando sea aplicable y previamente informado, el **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 tiene una **Cuenta** 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 de **Gopass** no será eximente de pago para el **Usuario** ni es fuente de responsabilidad de **Gopass** frente al **Usuario**.
- 18.2. Límites y alcances de las asistencias (aplicable a **Usuarios** afiliados a la Membresía Premium)

Las siguientes asistencias sólo estarán disponibles para los **Usuarios** de la Membresía Premium que se encuentre al día en los pagos con **Gopass** y no estén disfrutando del primer mes de servicio de la Membresía Premium:

- 18.2.1. Grúa: La asistencia será máxima de \$120.000. Sólo podrán por este concepto ofrecerse dos (2) eventos por año calendario en caso de vehículos y tres (3) eventos para motocicletas, siempre y cuando el **Usuario** esté al día con **Gopass**. El máximo de tiempo de respuesta será de acuerdo con la disponibilidad del **Aliado comercial**. El servicio de grúa se presta hasta el taller más cercano. El **Usuario** debe solicitar esta asistencia ante **Gopass**. Sólo en el evento que **Gopass** informe de la cancelación de la asistencia por no disponibilidad, el **Usuario** podrá solicitar el reembolso de hasta \$120.000, para lo cual deberá acreditar que contrató los servicios de grúa con un tercero, a través de una factura electrónica expedida por una empresa encargada de prestar esos servicios (no se aceptarán documentos diferentes a una factura electrónica que incluya el concepto relacionado con la asistencia que nos ocupa y cumpla con lo previsto en las normas tributarias y contables). El servicio se presta sólo para automóviles, motocicletas,

camperos y camionetas, vinculados a la **Cuenta**.

Después de solicitado el servicio ante **Gopass**, el **Usuario** cuenta con un tiempo máximo de 30 minutos para cancelar el servicio. Si la cancelación por parte del **Usuario** ocurre con posterioridad a ese tiempo, el **Usuario** debe asumir el valor del servicio de grúa que iba a prestar el **Aliado comercial**, conforme las tarifas establecidas por este. Esta asistencia no incluye: daño a terceros 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 por parte del **Aliado comercial**.

- 18.2.2. Reinicio de batería: La asistencia será máxima de \$100.000. Sólo podrán por este concepto ofrecerse dos (2) eventos por año calendario, siempre y cuando el **Usuario** esté al día con **Gopass**. El máximo de tiempo de respuesta será de acuerdo con la disponibilidad del **Aliado comercial**. No incluido en cobertura: Si el motor del vehículo está sellado no se presta el servicio y no se pagaría tampoco la asistencia. No se cubren daños a terceros durante la asistencia que no sea responsabilidad del proveedor. El servicio se concreta en reinicio de la batería si es posible y no causa daños materiales adicionales al vehículo.

El **Usuario** debe solicitar esta asistencia ante **Gopass**. Sólo en el evento que **Gopass** informe de la cancelación de la asistencia por no disponibilidad, el **Usuario** podrá solicitar el reembolso de hasta \$100.000, para lo cual deberá acreditar que contrató los servicios de reinicio de batería con un tercero, a través de una factura electrónica expedida por una empresa encargada de prestar esos servicios (no se aceptarán documentos diferentes a una factura electrónica que incluya el concepto relacionado con la asistencia que nos ocupa y cumpla con lo previsto en las normas tributarias y contables). El servicio se presta sólo para automóviles, camperos y camionetas, vinculados a la **Cuenta**.

Después de solicitado el servicio ante **Gopass**, el **Usuario** cuenta con un tiempo máximo de 30 minutos para cancelar el servicio. Si la cancelación por parte del **Usuario** ocurre con posterioridad a ese tiempo, el **Usuario** debe asumir el valor del servicio de reinicio de batería que iba a prestar el **Aliado comercial**, conforme las tarifas establecidas por este.

- 18.2.3. Cambio de llantas: La asistencia será máxima de \$200.000. Sólo podrá por este concepto ofrecerse un (1) evento por año calendario, siempre y cuando el **Usuario** esté al día con **Gopass**. El máximo de tiempo de respuesta será de acuerdo con la disponibilidad del **Aliado comercial**. 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 ni llantas nuevas si el **Usuario** no tiene llanta de repuesto. El **Usuario** debe contar con una llanta de repuesto disponible aplicable al vehículo y en buen estado. De igual manera, si para el cambio de la llanta se requiere una llave especial o implemento especial, el **Usuario** debe contar con esa herramienta, so pena que no se le preste el servicio. 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.

El **Usuario** debe solicitar esta asistencia ante **Gopass**. Sólo en el evento que **Gopass** informe de la cancelación de la asistencia por no disponibilidad, el **Usuario** podrá solicitar

el reembolso de hasta \$200.000, para lo cual deberá acreditar que contrató los servicios de cambio de llanta con un tercero, a través de una factura electrónica expedida por una empresa encargada de prestar esos servicios (no se aceptarán documentos diferentes a una factura electrónica que incluya el concepto relacionado con la asistencia que nos ocupa y cumpla con lo previsto en las normas tributarias y contables). El servicio se presta sólo para automóviles, camperos y camionetas, vinculados a la **Cuenta**.

Después de solicitado el servicio ante **Gopass**, el **Usuario** cuenta con un tiempo máximo de 30 minutos para cancelar el servicio. Si la cancelación por parte del **Usuario** ocurre con posterioridad a ese tiempo, el **Usuario** debe asumir el valor del servicio de cambio de llanta que iba a prestar el **Aliado comercial**, conforme las tarifas establecidas por este.

- 18.2.4. Varada por gasolina: La asistencia será máxima de \$200.000. Sólo podrá por este concepto ofrecerse un (1) evento por año calendario en caso de vehículos y dos (2) eventos para motocicletas, siempre y cuando el **Usuario** esté al día con **Gopass**. El máximo de tiempo de respuesta será de acuerdo a la disponibilidad del **Aliado comercial**. Esta asistencia incluye un (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 vehículo eléctricos o gas vehicular y no se responde por daños a terceros no causados por el proveedor.

El **Usuario** debe solicitar esta asistencia ante **Gopass**. Sólo en el evento que **Gopass** informe de la cancelación de la asistencia por no disponibilidad, el **Usuario** podrá solicitar el reembolso de hasta \$200.000, para lo cual deberá acreditar que contrató un servicio de asistencia similar por un galón de gasolina y ese servicio está acreditado con una factura electrónica expedida por una empresa encargada de prestar esos servicios (no se aceptarán documentos diferentes a una factura electrónica que incluya el concepto relacionado con la asistencia que nos ocupa y cumpla con lo previsto en las normas tributarias y contables). El servicio se presta sólo para automóviles, motocicletas, camperos y camionetas, vinculados a la **Cuenta**.

Después de solicitado el servicio ante **Gopass**, el **Usuario** cuenta con un tiempo máximo de 30 minutos para cancelar el servicio. Si la cancelación por parte del **Usuario** ocurre con posterioridad a ese tiempo, el **Usuario** debe asumir el valor del servicio que iba a prestar el **Aliado comercial**, conforme las tarifas establecidas por este.

- 18.2.5. Rayones: La asistencia será máxima de \$500.000. Sólo podrá por este concepto ofrecerse un (1) evento por año calendario, siempre y cuando el **Usuario** esté al día con **Gopass**. El máximo de tiempo de respuesta será el establecido según disponibilidad que será informada al **Usuario** por el **Aliado comercial** que prestará el servicio. La asistencia se prestará si por cualquier hecho imprevisto y súbito ocurrido dentro de un parqueadero de un **Aliado comercial** se presenta un golpe leve en el vehículo del **Usuario** asociado a la **Cuenta**, que haya ingresado al parqueadero utilizando el **TAG** de **Gopass**. Ese hecho debe ser reportado de inmediato por el **Usuario** al **Aliado comercial** que presta el servicio de parqueadero. Este servicio deberá ser desarrollado en el establecimiento del **Aliado comercial**. No aplica para motocicletas.

- 18.2.6. Emblemas: La asistencia será máxima de \$900.000. Sólo podrá por este concepto ofrecerse un (1) evento por año calendario, siempre y cuando el **Usuario** esté al día con

Gopass. El máximo de tiempo de respuesta será el establecido según disponibilidad que será informada al **Usuario** por el **Aliado comercial** que prestará el servicio. Esta asistencia será prestada única y exclusivamente si el hecho dañoso del emblema se presenta dentro de un parqueadero de un **Aliado comercial** en un vehículo del **Usuario** asociado a la **Cuenta**, que haya ingresado al parqueadero utilizando el **TAG** de **Gopass**. Ese hecho debe ser reportado de inmediato por el **Usuario** al **Aliado comercial** que presta el servicio de parqueadero. Este servicio deberá ser desarrollado en el establecimiento del **Aliado comercial**. No aplica para motocicletas.

- 18.2.7. Vidrios: La asistencia será máxima de \$450.000. Sólo podrá por este concepto ofrecerse un (1) evento por año calendario, siempre y cuando el **Usuario** esté al día con **Gopass**. El máximo de tiempo de respuesta será el establecido según disponibilidad que será informada al **Usuario** por el **Aliado comercial** que prestará el servicio. Esta asistencia sólo se realizará si el hecho dañoso del vidrio(s) se presenta dentro de un parqueadero de un **Aliado comercial** en un vehículo del **Usuario** asociado a la **Cuenta**, que haya ingresado al parqueadero utilizando el **TAG** de **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 polarización ni blindaje del vidrio afectado. No incluye daños provocados a los bienes del **Usuario** 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. Ese hecho debe ser reportado de inmediato por el **Usuario** al **Aliado comercial** que presta el servicio de parqueadero.
- 18.2.8. Cerrajería: La asistencia será máxima de \$200.000. Sólo podrá por este concepto ofrecerse un (1) evento por año calendario, siempre y cuando el **Usuario** esté al día con **Gopass**. El máximo de tiempo de respuesta será de acuerdo a la disponibilidad del **Aliado comercial**. El servicio se presta en todo el territorio nacional según disponibilidad de cada zona. El servicio es sólo para vehículos automóviles, camparos y camionetas, no sobre motos y ningún otro tipo de bien. El vehículo debe estar afiliado a la **Cuenta** del **Usuario**. La apertura del vehículo sólo 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.
- 18.2.9. Objetos personales: Asistencia con pérdida dentro de los parqueaderos operados por **Aliados comerciales** con convenio vigente con **Gopass** al cual haya ingresado un vehículo afiliado a la **Cuenta** del **Usuario**. El valor máximo será de hasta \$700.000. Sólo cubre un (1) evento por año calendario, siempre y cuando el **Usuario** esté al día con **Gopass**. Debe mediar prueba de la existencia de los objetos personales depositados previamente en el vehículo, así como de la denuncia por hurto presentada ante las autoridades competentes. Ese hecho debe ser reportado de inmediato por el **Usuario** al **Aliado comercial** que presta el servicio de parqueadero. Si la pérdida supone expedición de documentos, el trámite de expedición de estos no estará cubierta por esta

asistencia. Será responsabilidad exclusiva del **Usuario** adelantar el trámite correspondiente ante la autoridad encargada.

Gopass, por medio de su **App**, podrá ofrecer más asistencias las cuales serán previamente informadas y se adherirán, en lo que correspondan, a estos términos y condiciones.

Los tiempos señalados en esta sección son estimados y pueden cambiar según; lugar, disponibilidad y cobertura. En caso de no tener cobertura se entregará al **Usuarios** el equivalente en dinero. Las asistencias sólo podrán aplicarse y presentarse en los vehículos registrado en la **App**.

XIX. Exoneración de responsabilidad de los servicios prestados por los Aliados Comerciales

En atención a que **Gopass** solamente cumple una función de intermediación de los diferentes servicios que los **Aliados comerciales** ofrecen a través de la **App**, los **Aliados comerciales** son los únicos responsables por la publicidad, información, calidad, cantidad, garantía, naturaleza y entrega a satisfacción de los productos y servicios que son conectados a través de la **App**. **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 **App**. Tanto los **Usuarios** como los **Aliados comerciales** 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.

XX. Suspensiones, cancelaciones y devoluciones

- 20.1. El mal uso de la **App**, así como de los servicios ofrecidos a través de ella o la desatención de las directrices y procedimientos enunciados en estos términos y condiciones podrán dar lugar a suspensiones y/o cancelaciones de la **Cuenta**.
- 20.2. La suspensión o cancelación de una **Cuenta** también puede darse por decisión voluntaria y unilateral del **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, con restitución del **TAG**.
- 20.3. Una cancelación o suspensión de la **Cuenta** involucra todos los vehículos asociados a ella. Mientras la **Cuenta** se encuentre en uno de estos estados ningún vehículo podrá hacer uso del sistema en los puntos de atención.
- 20.4. Suspensión de la **Cuenta**: existen varias posibilidades de suspensión de **Cuentas** como:
(i) Suspensión voluntaria: Suspensión por decisión del **Usuario**, quien puede volver a activar su **Cuenta** cuando lo desee; (ii) Suspensión por mora: **Gopass** suspenderá la **Cuenta** del **Usuario** cuando no cuente con saldo ni haya efectuado la recarga del saldo mínimo ni cupo de crédito disponible en los productos financieros de su propiedad vinculados, o, cuando se implemente el sistema de recargas, su saldo sea negativo. En este escenario, independientemente de la suspensión de la **Cuenta**, el **Usuario** está obligado a pagar los saldos en mora que se pudieran presentar. Para estos efectos, el **Usuario** autoriza a **Gopass** a realizar cobros a medios financieros que tenga

vinculados para saldar dichas moras; y (iii) Suspensión por fraude: **Gopass** suspenderá la **Cuenta** por cualquier intento de fraude al sistema.

- 20.5. Suspensión de vehículo: Existen varias posibilidades para la suspensión de vehículos: (i) Suspensión por no acatar las normas de tránsito y de seguridad; (ii) Suspensión por mal comportamiento del conductor o pasajeros del vehículo en la estación del peaje, parqueadero, estación de servicios, o en cualquier establecimiento de comercio de **Aliados comerciales** respecto de los cuales **Gopass** ofrezca el servicio de intermediación en el pago, ya sea verbal o físico, con los operadores del mismo o del sistema de medio de pago electrónico; (iii) Suspensión voluntaria que curre por decisión del **Usuario**. Este puede volver a activar su vehículo cuando lo desee; y (iv) Suspensión por utilizar de manera repetida un carril exclusivo para el pago electrónico usando un **TAG** defectuoso o sin saldo en la cuenta vinculada suficiente o sin saldo en el sistema.
- 20.6. Las suspensiones tanto de **Cuentas**, como de vehículos durarán como mínimo cinco (5) días y se extenderán por el tiempo que estime necesario **Gopass** según cada caso específico, los cuales serán tasados de manera discrecional por **Gopass**, atendiendo a criterios como la gravedad de la conducta.
- 20.7. Cancelación de la **Cuenta**: La cancelación puede ocurrir por diferentes causas: (i) Cancelación voluntaria: ocurre por decisión del **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 **TAG**; (ii) Cancelación por incumplimiento grave de los términos y condiciones: **Gopass** puede cancelar la **Cuenta** del **Usuario** cuando advierta un incumplimiento grave de los presentes términos y condiciones; (iii) Cancelación por reincidencia: **Gopass** puede cancelar la **Cuenta** cuando advierta que el **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; y (iv) Cancelación por no aceptación de modificación de términos y condiciones: la **Cuenta** 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 **TAG** por parte del **Usuario**, a menos que solicite su devolución.
- 20.8. En caso de suspensión o cancelación, **Gopass** notificará al **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 en la **App**, correo electrónico y/o llamada telefónica.
- 20.9. En caso de que el **Usuario** incurra en alguna de las causales de cancelación o decida cancelar voluntariamente la **Cuenta**, sólo se podrá completar la desvinculación del sistema si el **Usuario** se encuentra a paz y salvo por los servicios ofrecidos a través de la **App**.
- 20.10. En caso de que haya lugar a una devolución por cuenta de **Gopass** y/o sus **Aliados Comerciales**, 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 15 días calendario.

El **Usuario** declara bajo gravedad de juramento que los recursos utilizados para acceder y utilizar los servicios ofrecidos por **Gopass** provienen de actividades lícitas y no están relacionados

directa ni indirectamente con actividades ilícitas, como lavado de activos, financiación del terrorismo u otras conductas tipificadas como delito según la legislación colombiana o internacional.

Gopass se exime de toda responsabilidad derivada de la utilización del servicio por parte de **Usuarios** cuyos recursos provengan de actividades ilegales, y podrá, en cualquier momento, realizar verificaciones conforme a sus políticas internas de conocimiento del cliente y prevención del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo.

En caso de que **Gopass** tenga conocimiento o indicios razonables de que los recursos asociados al uso del servicio pudieran tener origen ilícito, o que exista una presunta afectación al orden público económico o al régimen legal vigente, podrá suspender de forma inmediata y preventiva la cuenta del **Usuario** y/o bloquear temporalmente el acceso al servicio, sin que ello implique reconocimiento alguno de responsabilidad ni genere derecho a indemnización; así como avisará a las autoridades competentes sobre el asunto.

XXI. Responsabilidad, cesión y otros

- 21.1. El **Usuario** podrá solicitar la desvinculación de un vehículo asociado a su **Cuenta** a través de los canales de atención de **Gopass**, a efectos de que ese vehículo pueda ser asociado a la **Cuenta** de otro **Usuario** o a un **TAG** afiliado a otro intermediador del sistema de pago electrónico. La desvinculación podrá tardar veinticuatro (24) horas en tener efecto por lo cual durante este tiempo es posible que, si el vehículo transita por un carril para el pago electrónico, se genere un cobro. Para poder solicitar la desvinculación de un vehículo, el **Usuario** debe estar a paz y salvo con **Gopass**.
- 21.2. Es posible que **Gopass** extienda los servicios disponibles proporcionados a sus **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 **Usuario** otorga autorización expresa, para que, de ser una realidad, se acepten por parte del **Usuario** las responsabilidades propias del presente acuerdo, frente a la utilización de las plataformas aliadas. El **Usuario** únicamente incurrirá en erogaciones adicionales cuando utilice los nuevos servicios que le sean previamente informados con las respectivas condiciones y tarifas.
- 21.3. Si durante el uso del **TAG** en los peajes e infraestructura física de los mismos, el **Usuario** llegase a ocasionar daños a dicha infraestructura o a terceros, el **Usuario** será el único responsable de los daños causados. Como consecuencia, el **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 **TAG**. Por consiguiente, el **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 **Usuario**. Igualmente, el **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.
- 21.4. **Gopass** podrá ceder, en todo o en parte, a cualquier persona natural o jurídica, los derechos y obligaciones derivados del presente Acuerdo, notificando al **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 **Usuario**. Por medio de los presentes términos y condiciones el **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 y transferidos con el cesionario y sus proveedores o aliados, para llevar a cabo todas las actividades requeridas para tal fin.

- 21.5. 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.
- 21.6. **Gopass** se reserva el derecho de admitir la solicitud al sistema **Gopass**, materializado en la creación de una **Cuenta**.
- 21.7. El **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**. Lo anterior en virtud de la autorización previa y expresa del titular de los datos.

XXII. Derecho de reversión

El derecho de reversión estará sujeto a las siguientes condiciones que se complementarán en los pertinente con lo previsto en la Ley 1480 de 2011 y demás normas que lo regulan, siempre que por la naturaleza del bien o servicio aplique este derecho:

- 22.1. El **Usuario**, cuando se encuentre en una relación de consumo directamente con **Gopass**, en los términos descritos en estos términos y condiciones, es decir cuando el bien o servicio sea directamente prestado por este, cuenta con el derecho de reversión en los términos del artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 y demás normas que lo reglamentan, adicional o modifican. En ese sentido, aplicará de manera exclusiva el término de cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el **Usuario** de **Gopass** tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada o que debió haber recibido el producto o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado, con base en la información aportada por el **Usuario**; elemento que deberá complementarse con la debida notificación al emisor del instrumento de pago utilizado.
- 22.2. En atención a su condición, **Gopass** no es parte de la prestación del servicio entre el **Usuario** y el **Aliado Comercial** 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 notificación del **Usuario**, previo a que dicha notificación entre los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el **Usuario** tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada o que debió haber recibido el producto o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado. El **Usuario** deberá presentar previo a la notificación a **Gopass** queja ante el proveedor y devolver el producto, cuando sea procedente; dejando constancia de dicho requerimiento en términos del artículo 51 de la Ley 1480 de 2011.

22.3. En cumplimiento del Decreto 587 de 2016, la notificación al emisor del instrumento de pago deberá contener como mínima lo siguiente:

- a) Manifestación expresa de las razones que fundamentan la solicitud de reversión del pago.
- b) Indicación de la causal que sustenta la petición, que deberá corresponder a alguna o algunas de las señaladas en el artículo 2.2.2.51.2. del Decreto 587 de 2016.
- c) Valor por el que se solicita la reversión.
- d) Identificación de la transacción realizada con indicación de número, fecha y hora, si fuere el caso.
- e) Identificación de la cuenta bancaria, tarjeta de crédito o instrumento de pago al que fue cargada la operación.
- f) Constancia de la queja presentada ante el proveedor.

Todo el procedimiento y requisitos adicionales podrán consultarse en el Decreto 587 de 2016 y para la solicitud del mismo deberá enviarse al correo electrónico de **Gopass** informado en estos términos y condiciones,

22.4. **Gopass** tendrá hasta quince (15) días calendario, a partir de la fecha de solicitud presentada por el **Usuario** o por el proveedor o emisor del instrumento de pago para hacer la 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;

22.5. La responsabilidad resultante de la instrucción del proveedor o de su autorización para hacer una reversión recaerá de manera exclusiva en el proveedor.

22.6. 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 **Usuario**, con sujeción a la ley aplicable.

22.7. En cumplimiento de lo previsto en el Artículo 2.2.2.51.12. del Decreto 1074 de 2015, modificado por el Decreto 587 de 2016, **Gopass** informa a sus **Usuarios** que tiene el deber de suministrar información clara, suficiente y accesible sobre los términos del procedimiento de reversión de pagos realizados mediante instrumentos electrónicos, tarjeta débito o crédito, cuando se configuren las causales previstas en la ley (cuando el consumidor sea objeto de fraude, o corresponda a una operación no solicitada, o el producto adquirido no sea recibido, o el producto entregado no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso). Para acreditar el cumplimiento de dicho deber, **Gopass** ha dispuesto mecanismos idóneos a través de sus canales de atención, a través de los cuales los **Usuarios** podrán obtener orientación sobre: (i) las causales que dan lugar a la reversión del pago; (ii) los requisitos formales para presentar la solicitud; (iii) los términos establecidos para su radicación; y (iv) los efectos jurídicos de la reversión, en los términos establecidos en la Ley 1480 de 2011 y sus decretos reglamentarios. De conformidad con lo anterior, la solicitud de reversión podrá presentarse a través de los

canales de atención de **Gopass**. En todo caso, se deja claridad al consumidor que, en caso de existir controversia entre proveedor y consumidor, y si esta es resuelta por decisión judicial o administrativa en contra del consumidor, los participantes del proceso de pago podrán cargar definitivamente la transacción reclamada al instrumento de pago correspondiente. Lo anterior, en aplicación del Artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 y del capítulo correspondiente del Decreto 1074 de 2015, según la reglamentación vigente.

XXIII. Derecho de retracto

El derecho de retracto estará sujeto a las siguientes condiciones que se complementarán en lo pertinente con lo previsto en la Ley 1480 de 2011 y demás normas que lo regulan, en los casos en que por la naturaleza del bien o servicio sea aplicable este derecho:

- 23.1. En el evento que **Gopass** deje de entregar el **TAG** en calidad de comodato precario y habilite su venta por canales no tradicionales o ventas a distancia, los **Usuarios** que adquieran por estos medios el **TAG** contarán con el derecho de retracto en los términos de la Ley 1480 de 2011, modificada parcialmente por la Ley 2439 de 2024. El término para ejercer este derecho será de los cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del **TAG**, siempre y cuando el **TAG** no haya sido instalado en el vehículo;
- 23.2. Si se hace uso de la facultad de retracto, se reintegrará el dinero pagado por el **Usuario**. el término para la devolución no excederá de los quince (15) días calendario siguientes al ejercicio del derecho, contados a partir de que el **Usuario** informe a **Gopass** la cuenta bancaria a la que desea que se le realice la transferencia. El **Usuario** deberá devolver el **TAG** asumiendo los costos de transporte y los demás asociados a la devolución. El consumidor podrá hacer uso del derecho de retracto en los términos aquí expresados por medio de cualquiera de los canales puestos a disposición;
- 23.3. En todos los casos no relacionados con el **TAG** y en lo referente a los servicios prestados directamente por los **Aliados comerciales**, deberá atenderse a la naturaleza específica del producto o servicio contratado, por lo cual **Gopass** no se hace responsable del mismo, al ser un intermediario tecnológico de pago. Lo anterior, teniendo en cuenta que muchos de estos servicios —como parqueaderos, peajes u otros de consumo inmediato— se encuentran expresamente excluidos del derecho de retracto, conforme a lo previsto en el Artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, que establece dicha exclusión para bienes y servicios cuya ejecución se inicie de manera inmediata.

Por esta razón, se recomienda al **Usuario** que, en desarrollo de su deber de información y diligencia, revise previamente las características del bien o servicio que pretende adquirir, a efectos de verificar si resulta aplicable o no el derecho de retracto. Esta revisión anticipada permite tomar decisiones informadas y evita eventuales confusiones respecto a la procedencia de dicho derecho, de acuerdo con la regulación vigente.

XXIV. Centro de Soporte

Los **Usuarios** disponen de un Centro de Soporte al interior de la **App** para presentar sus peticiones, quejas, reclamos o elevar alguna consulta respecto de los servicios ofrecidos a través de la **App**. Estas peticiones serán resueltas en los términos establecidos en las normas vigentes.

De igual manera, **Gopass** ha dispuesto que los usuarios pueden radicar sus peticiones, quejas,

reclamos o elevar alguna consulta empleando los siguientes canales de contacto:

- (i) Dirección física: carrera 20 # 88 – 20 de la ciudad de Bogotá, D.C.;
- (ii) Correo electrónico: info@gopass.com.co y
- (iii) Teléfono: 6017561446.

El **Usuario** reconoce y acepta que el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, consultas o solicitudes por parte de **Gopass** no implica que ésta adquiera la calidad de productor y/o proveedor de los servicios que son ofrecidos por los **Aliados comerciales** a través de la **App** y que son prestados de forma directa por ellos. Dicho trámite representa un valor agregado que **Gopass** podrá poner a disposición de los **Usuarios** con el objetivo de mejorar su experiencia en la **App**, en los casos en los que a su discreción lo considere pertinente.

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.

Las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) presentadas por los **Usuarios** de **Gopass** se gestionan conforme a lo establecido en el artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, cuando sea aplicable en términos de existencia de relación de consumo; es decir que el **Usuario** ostente la calidad de consumidor en términos del artículo 5 de la misma Ley. En cumplimiento de esta normativa, se han habilitado canales accesibles dentro de la misma plataforma digital a través de la cual se prestan los servicios, permitiendo a los consumidores radicar sus solicitudes de manera sencilla y eficaz. Cada solicitud genera un número de radicado que se entrega como constancia al usuario, junto con la fecha y hora de la radicación, lo que garantiza trazabilidad y permite hacer seguimiento a la gestión de su caso. Además, los canales dispuestos aseguran atención oportuna y orientación adecuada, facilitando el ejercicio del derecho de los consumidores a resolver sus inquietudes o presentar reclamaciones de manera clara y documentada.

XXV. Modificación y terminación

Gopass puede modificar los presentes términos y condiciones, siempre que informe de manera anticipada a la entrada de vigencia al **Usuario** la fecha del cambio, y ello no impida al **Usuario** el uso del sistema. Los **Usuarios** 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 **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.

El **Usuario** podrá dejar de usar los servicios de **Gopass** en cualquier momento, sujeto a lo relativo al procedimiento de cancelaciones, suspensiones y devoluciones del dinero.

De igual modo, **Gopass** puede dejar de prestar los servicios al **Usuario** en cualquier momento si: (i) El **Usuario** incumple estos términos y condiciones; (ii) **Gopass** sospecha razonablemente

que el **Usuario** está usando los Servicios o el Sistema de manera fraudulenta o que la **Cuenta** está siendo usada por terceros de manera fraudulenta; (iii) 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 **Usuario** deberá devolver el **TAG**.

XXVI. Vigencia

Esta versión de los términos y condiciones de **Gopass** fue expedida el 9 de febrero de 2026 y se publica el 9 de febrero de 2026 rigiendo a partir del 9 de febrero de 2026 y derogando versiones anteriores.