

TÉRMINOS Y CONDICIONES COPILOTO S.A.S

COPILOTO COLOMBIA S.A.S, identificada con Nit.901 323 081 - 1, con sede principal en Bogotá en condición de Intermediador de Recaudo Electrónico Vehicular para pago de peajes, así como cualquier otro negocio o servicio de recaudo de tarifas sustentado en el mismo sistema (estacionamientos, estaciones de servicio etc) y su dispositivo de identificación electrónica de vehículos, en adelante TAG, para peajes, y otras instalaciones y/o servicios adicionales, establece los siguientes Términos y Condiciones:

CONSIDERACIONES

Que COPILOTO, ofrece soluciones para el pago electrónico vehicular en peajes, parqueaderos, estaciones de servicio, entre otros.

Que COPILOTO, en su calidad de Intermediador de Recaudo Electrónico Vehicular, vincula a los usuarios y/o consumidores, gestiona la entrega, activa el dispositivo TAG y se encarga de la administración de la información de las cuentas de los usuarios y/o consumidores asociadas a los dispositivos TAG y gestiona el pago de la tarifa a los Operadores por el uso del servicio prestado.

COPILOTO, ofrece soluciones para el pago electrónico vehicular en peajes, parqueaderos, estaciones de servicio, entre otros. Para el funcionamiento de estos servicios, se requiere que los vehículos tengan instalados un dispositivo de identificación electrónica de vehículos (TAG), y estos servicios se prestarán siempre que, en el lugar en el que se vaya a realizar el pago, se utilicen los medios de lectura como medio de pago.

La CUENTA USUARIO, hace referencia a la persona natural o jurídica en cuya cabeza está la responsabilidad de atender el pago resultante, de la utilización del medio de pago electrónico, así como el correcto uso de los elementos que integran el sistema por parte de los vehículos matriculados por él. Estos términos y condiciones regulan la prestación de los servicios contratados por el usuario y la cuenta que el usuario y/o consumidor posee denominado en adelante CUENTA USUARIO.

El ESQUEMA DE PAGO, hace referencia al método de pago escogido por el usuario bajo el cual se manejará el saldo para uso de los TAGs/Vehículos registrados bajo la cuenta.

TAG, hace referencia al TAG enrolado con el Vehículo.

El USUARIO Y/O CONSUMIDOR, es la persona natural o jurídica que suscribe un contrato con COPILOTO (Intermediador), para la prestación del servicio de interoperabilidad, con la posibilidad de incluir en dicho contrato uno o más TAGs y uno o varios vehículos. En todo caso, el usuario sólo podrá tener un TAG RFID por vehículo.

Los usuarios y/o consumidores deben cumplir la normatividad de tránsito vigente en Colombia, relacionada con el servicio y/o servicios contratados, las regulaciones, señales e indicaciones y las directrices de las concesiones, Operadores de peaje con pago electrónico vehicular, intermediadores del sistema de pago electrónico vehicular, aliados estratégicos y de la Policía Nacional.

El objetivo del Sistema de Recaudo Electrónico Vehicular es implementar un mecanismo que permita a cualquier Usuario con un contrato de prestación de servicio, pagar electrónicamente la tarifa del servicio sin la demora asociada al pago en efectivo.

El OPERADOR del sistema de recaudo electrónico vehicular, es el encargado de prestar el servicio correspondiente (peajes, parqueaderos, etc.) y quien tiene la obligación contractual de llevar a cabo el recaudo, así como la responsabilidad de operar y garantizar el funcionamiento de la infraestructura para el recaudo electrónico vehicular.

Hacer uso de la plataforma (página web, aplicación) y otros canales autorizados, dispuestos por COPILOTO, la recarga del TAG y el uso de los servicios brindados, se entenderán como manifestaciones claras de lectura, entendimiento y aceptación de estos términos y condiciones. Por lo anterior, recomendamos leer con atención este documento, sin embargo, en cumplimiento de los lineamientos del Estatuto del Consumidor, siempre deberá existir siquiera una manifestación inequívoca de su aceptación y participación.

Durante la ejecución del contrato para la prestación del servicio y/o servicios contratados, los usuarios deben conocer previamente y en forma expresa las tarifas, precios y condiciones que se aplicarán al servicio de Recaudo Electrónico Vehicular y cualquier modificación de los mismos deberá ser informado al Usuario. En el evento en que el Usuario, no manifieste su inconformidad con la modificación propuesta dentro del término de cuarenta y cinco (45) días siguientes al recibo de la notificación, se entenderá su aceptación tácita.

El Usuario deberá manifestar su inconformidad con la modificación propuesta dentro del término antes establecido a COPILOTO, por cualquiera de los canales habilitados por este, teniendo la opción de rescindir el contrato sin que haya lugar a penalidad a cargo alguno, esta decisión no exime al Usuario del pago de los saldos que se encuentren pendientes por pagar.

Con el fin de ajustarse a las circunstancias del mercado, COPILOTO puede, realizar ajustes en los términos y condiciones, para lo cual, dará aviso a través de los medios que dispusiere para tal fin o a través de los canales usados habitualmente para comunicarse con el USUARIO Y/O CONSUMIDOR. Dichas modificaciones solo entrarán a regir cuarenta y cinco días (45) días después de la mencionada notificación, sin perjuicio de su publicación con los respectivos mensajes informativos, que lleven la cuenta regresiva de su entrada en vigencia los cuales serán publicados en el sitio web WWW.COPILOTOCOLOMBIA.COM, termino en el cual si el usuario no manifiesta su inconformidad se entenderá su aceptación tácita.

FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA

- El Usuario y/o Consumidor adquiere un TAG mediante el contrato de vinculación asociándolo a una modalidad y medio de pago con COPILOTO. - El Usuario y/o consumidor al momento de vincularse con COPILOTO debe proveer la información relacionada al vehículo y/o vehículos. - Una vez se instale correctamente el dispositivo TAG en el vehículo y se haya surtido el trámite de activación, el Usuario y/o Consumidor queda en capacidad de utilizar los servicios habilitados para

el Recaudo Electrónico Vehicular. Se entiende por activar el proceso de: Realizar la apertura de una cuenta de usuario en COPILOTO, seleccionar el tipo de esquema de pago y asociar a uno de ellos los vehículos y tags correspondientes. - COPILOTO, enviará a los Operadores del sistema de Recaudo Electrónico Vehicular, la información de los dispositivos TAG activados, los tipos de contrato correspondientes, los saldos asociados, número de placa, categoría del vehículo, y demás información que sea necesaria para la prestación del servicio. - Los Operadores del sistema, actualizan la información de los Usuarios y/o Consumidores y sus dispositivos TAG en su base de datos a partir de la información suministrada por COPILOTO. - Cuando el vehículo se acerca al carril del sistema de Recaudo Electrónico Vehicular se realiza la lectura del dispositivo TAG o validación de usuario, para comprobar que el TAG se encuentra habilitado. Al ser prepago, la lectura del dispositivo TAG comprueba si tiene saldo para pagar la tarifa del servicio prestado. El sistema dispuesto por el OPERADOR es quien define la tarifa a cobrar. - El Operador envía a COPILOTO el reporte de los servicios prestados y las tarifas asociadas a sus clientes TAG. - COPILOTO actualiza la información relacionada con los servicios prestados y tarifas reportadas por los Operadores y actualiza los saldos de las CUENTAS USUARIO. - El Usuario y/o Consumidor puede recargar el esquema de pago asociada al dispositivo TAG a través de los canales definidos por COPILOTO.

El usuario podrá hacer pago de bienes o servicios en comercios aliados con Copiloto, mediante el saldo recargado o los medios de pago registrados en su cuenta Copiloto. Como elemento de control y aceptación de los cobros, se enviará un correo al correo electrónico que el usuario registró en su perfil Copiloto, para que apruebe o rechace el pago solicitado. Es responsabilidad del usuario mantener actualizada dicha información, junto con el acceso al correo. Si el usuario no cuenta con saldo suficiente o el banco no aprueba la transacción mediante el servicio financiero, deberá hacer el pago de forma convencional hacia el establecimiento.

Copiloto no otorga ningún cupo o valor adicional sobre el saldo o el monto a pagar por parte del cliente. Si no se ha recibido la aceptación o rechazo por parte del cliente o de la entidad financiera en un periodo máximo de 5 minutos, se asume rechazada y el cliente deberá pagar de forma convencional el servicio.

Para poder hacer uso de la solución, el cliente debe contar con acceso a internet y a su correo electrónico desde un dispositivo propio. Copiloto no se hace responsable de la intermitencia o fallas del servicio de datos que tenga el cliente contratado.

Parágrafo: Se aclara que Copiloto no hace un ejercicio de intermediación con los dineros recibidos por cuenta del servicio que presta Copiloto. Los dineros recibidos son canalizados a través de una fiducia o el modelo get way, para facilitar a los usuarios de Copiloto el uso de los saldos que tengan en la cuenta Copiloto para pago de bienes o servicios en comercios aliados o para el pago de peajes.

VALOR DEL TAG

El valor del tag se encuentra en los diferentes canales de comunicación como la página web www.copilotocolombia.com y en la aplicación móvil al momento de realizar la compra. Incluye los costos de envío y alistamiento del TAG. El valor puede variar dependiendo del medio o lugar de adquisición del tag.

DERECHOS DEL USUARIO Y/O CONSUMIDOR

1. Hacer uso del sistema de Recaudo Electrónico Vehicular en los lugares que se encuentren habilitadas para ello y en los que COPILOTO preste el servicio.
2. Utilizar los servicios de Recaudo Electrónico Vehicular al suscribir el contrato con COPILOTO
3. Recibir el servicio de Recaudo Electrónico Vehicular que ha contratado con COPILOTO.
4. Tener acceso a toda la información que necesite en relación con el ofrecimiento o prestación de los servicios.
5. Conocer previamente las tarifas aplicables al servicio de Recaudo Electrónico Vehicular y que serán publicadas a través de la página web de COPILOTO.
6. Gozar de la protección de sus datos personales. En cualquier momento el usuario podrá solicitar copia de los datos suministrados y obtenidos de la actualización de los mismos.
7. Escoger por lo menos una de las modalidades de pago dispuestas por COPILOTO.
8. Terminar la relación contractual en cualquier momento de la prestación del servicio, sujeto al pago de los servicios que se le hayan prestado hasta el momento de la terminación y, en caso de tener saldo pendiente de uso en una cuenta prepago, tener derecho a su íntegra devolución. El Usuario y/o Consumidor puede elegir libremente el intermediador que le proporcionará el servicio
9. Obtener la información adicional en los casos en que COPILOTO, ofrezca servicios adicionales al servicio de pagos electrónicos de peajes.
10. Tener acceso al contrato que se establezca con COPILOTO de forma electrónica. El contrato estará disponible en el portal web en todo momento, para permitir su consulta sin restricciones.
11. Tener a su disposición un TAG RFID para la utilización de los servicios en condiciones de calidad, bajo unos parámetros de buen uso, durante la vigencia de la relación que se establezca con COPILOTO.
12. Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante COPILOTO, referentes a la prestación de los servicios y a la información suministrada y recibir respuesta oportuna a las mismas.
13. Consultar el estado de cuenta por la utilización de los servicios y tener acceso a la información de los consumos a través de los canales que COPILOTO ha habilitado para tal efecto.
14. Solicitar la devolución del dinero pagado por la compra del tag dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de este de conformidad con la ley de retracto, siempre y cuando el estado del tag lo permita y la prestación del servicio no se haya iniciado, asumiendo los costos de envío en los cuales Copiloto incurrió para la entrega de este y él envió del mismo a las oficinas de Copiloto. Una vez Copiloto reciba el tag se procederá con la devolución del dinero a la cuenta bancaria suministrada por el usuario.

En caso de no haber recibido aún el tag podrá solicitar la cancelación del envío y devolución del dinero pagado por el tag, el cual se devolverá completo si no ha sido enrutado por la empresa logística para la entrega o con el respectivo descuento del valor del envío en caso de encontrarse en ruta.

OBLIGACIONES DEL USUARIO Y/O CONSUMIDOR

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

1. Tomar todas las medidas necesarias para garantizar que el dispositivo TAG RFID esté debidamente instalado y operativo al momento de su paso, de conformidad con los parámetros que le haya suministrado previamente COPILOTO, con el fin de garantizar el buen uso del sistema.
2. Proporcionar información veraz, y mantener actualizada la misma, en especial la relacionada con las condiciones necesarias para la prestación del servicio, así como las características e información del vehículo en que se instalará el TAG RFID.
3. En caso de adquisición del TAG a través de un canal electrónico, suministrar información veraz e íntegra respecto a su domicilio o al lugar donde pueda hacerse la entrega del mismo.
4. Hacer buen uso del servicio y del TAG RFID entregado para la prestación del mismo.
5. No remover el TAG RFID instalado en el vehículo, toda vez que esto genera avería del mismo y la imposibilidad de volverlo a utilizar.
6. Informar de cualquier daño que se presente en el TAG RFID a COPILOTO, para que a través de éste se reemplace el mismo, de conformidad con las cláusulas de garantía aplicables a este producto.
7. Hacer uso de la información entregada por COPILOTO únicamente para los efectos de la prestación de los servicios.
8. Dar cumplimiento a los pactos contractuales establecidos con COPILOTO, y dependiendo la modalidad de pago mantener un saldo suficiente para la efectiva prestación del servicio.
9. Pagar el importe o tasa correspondiente al servicio que se le presta a través del Recaudo Electrónico Vehicular (REV), incluso si el sistema se encontrara fuera de línea al momento del uso del servicio, este paso no exime al Usuario de tener que realizar el pago de la tarifa del servicio una vez sea reportado por el Operador a COPILOTO. En todo caso, el Operador deberá aportar a COPILOTO los soportes y/o pruebas del uso del servicio de un usuario, si este controvierte el cobro efectuado.

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

OBLIGACIONES DE COPILOTO EN LOS CONTRATOS QUE SUSCRIBA CON LOS USUARIOS

COPILOTO, garantizará las siguientes condiciones:

1. Activar el dispositivo TAG RFID y/o recargar el esquema de pago asociado, y el uso del dispositivo TAG RFID para la prestación efectiva del servicio en un período máximo de una (1) hora, término que se contará a partir del proceso de activación.
2. Entregar el TAG en el domicilio o lugar indicado por el usuario y/o consumidor, conforme a la cobertura ofrecida por COPILOTO.

3. Establecer las condiciones para la provisión y correcta instalación del dispositivo TAG RFID en el vehículo de los Usuarios del sistema, de tal manera que se garantice que, al momento de la instalación del mismo, se ajustan a los requisitos técnicos necesarios para su apropiada lectura.
4. Prestar el servicio de Recaudo Electrónico Vehicular conforme a la disponibilidad acordada con el OPERADOR.
5. Mantener informados a los Usuarios sobre las condiciones de prestación del servicio, así como de cualquier cambio que se produjera en dichas condiciones tales como cobertura, tarifas, servicios adicionales, entre otros.
6. Mantener las condiciones acordadas contractualmente, de conformidad en los términos dispuestos en las normas de protección al usuario y/o consumidor.
7. Tener disponibles al menos dos canales de comunicación para que el usuario pueda consultar el estado de su TAG y saldo disponible.
8. El Usuario y/o Consumidor contará con dos canales de comunicación para instaurar peticiones, quejas y reclamos (PQR), a través de la línea telefónica para Bogotá 5466930 y a la línea para nivel Nacional 018000111138, o a través de la página web www.copilotocolombia.com.
9. Proveer mecanismos ágiles y eficientes para atender y resolver las Peticiones, Quejas y Reclamos, Solicitudes y Consultas de los Usuarios, en un término no superior a 15 días hábiles desde su recibo.
10. Permitir al Usuario terminar la relación contractual en cualquier momento de la prestación del servicio, sujeto al pago de los servicios que se le hayan prestado hasta el momento de la terminación y, en caso de tener saldo pendiente de uso en un esquema prepago, tener derecho a su devolución.
11. Entregar al Usuario y/o Consumidor una copia del contrato celebrado de forma física o electrónica. Mantener disponible en todo momento de forma electrónica, el formato del contrato de prestación de servicios y permitir al Usuario su consulta sin restricciones.
12. Suministrar a los Usuarios un TAG RFID que cumpla con las especificaciones técnicas durante la vigencia de su relación contractual.
13. Proveer un sistema de información que muestre la trazabilidad y permita hacer seguimiento a las Peticiones, Quejas y Reclamos.
14. Dar acceso a la información de los consumos realizados del servicio o servicios contratados, a través de los diferentes canales.
15. Reconocer a los usuarios los derechos establecidos en la Ley 1480 de 2011.
16. Tener actualizada su página web para que el Usuario y/o Consumidor pueda consultar su saldo y el historial de pagos realizados.
17. Garantizar la lectura del TAG para todo tipo de vehículo, excepto motos, siempre y cuando esté instalado de forma correcta y en condiciones de operación.

ESPECIFICACIONES DEL TAG

1. El color del TAG es de color blanco o transparente.

2. El Usuario y/o Consumidor recibirá junto con el TAG un manual de instrucciones que lo orientará en su debida instalación.
3. Cada TAG tendrá un código único de identificación que estará impreso, así como un código de barras, los cuales se utilizarán para su identificación.
4. El TAG es intransferible
5. La orientación de la instalación del TAG debe ser la que se indique en el Manual de Instrucciones, a fin de garantizar su correcta lectura en cualquier plaza de peaje. Entendiendo que las antenas lectoras cuentan con una polarización horizontal.
6. El TAG cuenta con protección UV, y está construido con materiales que garantizan, conforme a su buen uso, su vida útil por un período mínimo de 5 años.

PREMISAS PARA EL ENROLAMIENTO DE LOS VEHÍCULOS

- Por cada TAG se debe relacionar únicamente un vehículo. El TAG no es transferible, si el usuario realiza la instalación del TAG en un vehículo y posteriormente intenta retirarlo para instalarlo en otro, este se dañará, y no operará correctamente en el otro vehículo.
- Con el fin de asegurar la correcta prestación del servicio por parte de Copiloto, es de vital importancia que la placa con la que se utilizará el servicio, no se encuentre activa con otro intermediador, ya que esto puede generar fallas en la prestación del servicio.
- En principio cada TAG debe estar únicamente asociado a un esquema de Pago. Sin perjuicio de que en el futuro se puedan habilitar más.
- Cada Esquema de Pago (modalidad de pago) debe ser fácilmente diferenciada, dado que pueden existir varios tipos iguales en una misma Cuenta de Usuario.
- El saldo está asociado al esquema de pago, más no al TAG.
- Para dar de baja un vehículo de la plataforma del Sistema de Recaudo Electrónico Vehicular, el Usuario y/o Consumidor deberá realizar dicho proceso a través de la página web www.copilotocolombia.com.

MODALIDADES DE PAGO Y MEDIOS DE RECARGA

COPILOTO, permite a los Usuarios y/o Consumidores el pago del valor de los servicios contratados o la recarga al esquema de pago, a través de métodos de recarga:

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

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

2. Recargas en efectivo:

Permite al usuario realizar recargas en los puntos autorizados para este fin, por medio de pagos en efectivo que serán abonados a su cuenta.

3. Recarga a través de datafono:

Permite al usuario realizar recargas en los puntos autorizados para este fin, por medio de tarjetas crédito o débito a través de datafonos.

Dependiendo del método utilizado, el valor y canal de la recarga, se podrá generar un costo, el cual el usuario acepta ser descontado del valor recargado en la cuenta Copiloto. Dichos costos serán informados al usuario en la página web de Copiloto.

Las modalidades de pago

1. **Prepago:** El Usuario y/o Consumidor se activa en Copiloto asociado a un Esquema de Pago que operará en la modalidad de Prepago Simple, el cual permitirá al usuario realizar recargas manuales. El usuario podrá hacer uso de el/los TAGs asociados a la cuenta que opere en esta modalidad, hasta que el saldo llegue a su límite inferior. Todos los TAGs asociados a este Esquema de Pago compartirán el saldo del Esquema de Pago.

Se establecerá un valor mínimo de recarga. El valor de recarga mínimo se publicará a través de la página Web junto con sus actualizaciones, y éste podrá realizarse a través de los medios de pago que se encuentren habilitados en el momento de la contratación del servicio.

Se establece una convención entre el usuario y su intermediador, denominada SALDO BAJO. El saldo bajo ocurre cuando el valor del saldo está por debajo de un umbral convenido, expresado como valor. COPILOTO es quien determina que un ESQUEMA de pago está con saldo bajo, sin embargo, la decisión de permitir el paso de un vehículo es responsabilidad del Operador.

2. **Prepago recurrente:** El usuario se activa en Copiloto indicando sus datos de facturación, además el monto recurrente que desee recargar con cargo a su tarjeta de crédito, y dicho monto (\$20.000, \$50.000, \$100.000 por ejemplo) será recargado de forma automática una vez que el saldo llegue a un valor mínimo predeterminado por el usuario. Todos los TAGs asociados a este Esquema de Pago compartirán el saldo del Esquema de Pago. En este caso el usuario debe contar con un producto financiero que respalde la activación.

3. **Pago inmediato:** El Usuario y/o Consumidor se activa en Copiloto asociado a un Esquema de Pago que operará en la modalidad de Pago inmediato, el cual permitirá al usuario inscribir una tarjeta de crédito de la cual se debitará el valor del servicio utilizado. Todos los TAGs asociados a este Esquema de Pago compartirán el saldo del Esquema de Pago.

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

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

ESTADOS DEL TAG Y SALDO

Estado del TAG:

- Cancelado (inactivo): El TAG no se puede utilizar en el vehículo.
- Suspendido: El TAG está inactivo temporalmente, el Usuario y/o Consumidor debe comunicarse con COPILOTO para revisar la razón del bloqueo.
- Activo: TAG sin novedades para operar.

Estado del Saldo:

- Con Saldo: Saldo superior al Monto Bajo determinado por COPILOTO.
- Sin Saldo: Saldo inferior al menor valor del servicio.

DOCUMENTOS NECESARIOS PARA LA ADQUISICIÓN DEL TAG PERSONA NATURAL

- Documento de Identidad: Cédula de Ciudadanía. No se permite la adquisición del TAG y la celebración del contrato de vinculación a menores de edad.
- Cédula de Extranjería Vigente: En caso de tratarse de un extranjero.
- Tarjeta de propiedad vigente del vehículo y/o vehículos, en los que se instalará el TAG.

PERSONA JURÍDICA

- Certificado de Existencia y Representación de la Cámara de Comercio
- RUT - Documento de Identidad del Representante Legal
- Tarjeta de propiedad vigente del vehículo y/o vehículos, en los que se instalará el TAG.

ENTREGA DEL TAG

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

- Entrega Inmediata: Si su adquisición se realizó de forma presencial en alguno de los puntos de venta autorizados por COPILOTO.
- Entrega a través de correo: Si su adquisición se realizó a través de un canal electrónico la entrega se realizará a través de correo, la cobertura y tiempos de entrega se encuentran en la página web www.copilotocolombia.com.

PARÁGRAFO:

Al tercer intento de entrega del TAG por correo, si no es posible esta, por causa imputable al Usuario y/o Consumidor, se programará nuevamente la entrega asumiendo el Usuario y/o Consumidor los costos que se llegaren generar.

TARIFAS ESPECIALES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

En los casos en que el vehículo esté exento del pago del servicio o tenga una tarifa preferencial, es responsabilidad del Operador determinar el cobro a efectuar. COPILOTO, en su rol de Intermediador no debe hacer ningún proceso de validación del cobro reportado por el Operador. Únicamente recibirá los PQRS generados por los usuarios, si estos consideran que hay un error de cobro.

PARÁGRAFO: En la prestación del servicio de peajes, el Usuario y/o Consumidor con calidad de exento reconocido por la entidad correspondiente, deberá presentar la solicitud de adquisición del TAG, siguiendo los procedimientos conforme a la normatividad vigente y a los lineamientos establecidos.

El Usuario con tarifa especial debe ir al Operador de la plaza de peaje de interés y notificarle el beneficio recibido. El Operador asocia en su base de datos local al Usuario con tarifa especial, y al momento en que éste transite por la respectiva plaza de peaje el Operador debe reportar a COPILOTO el tipo de cobro "Tarifa Especial".

PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS

COPILOTO, provee un mecanismo ágil y eficiente para atender y resolver las Peticiones, Quejas y Reclamos, de los Usuarios y/o Consumidores en un término máximo de Quince (15) días hábiles desde su recibo. Para radicar una reclamación respecto al valor de tarifas cobradas por el uso del TAG, los Usuarios y/o Consumidores cuentan con un plazo máximo de tres (3) meses contados a partir de la fecha de utilización del servicio a través del TAG.

Para tal efecto el Usuario y/o Consumidor puede comunicarse a través de la línea telefónica para Bogotá 5466930 y a la línea para nivel Nacional 018000111138, o a través de la página web www.copilotocolombia.com.

TIEMPO DE RETENCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Se ha establecido como término de retención de la información el término de cinco (5) años para el almacenamiento de información que se obtengan del funcionamiento del Sistema de Recaudo Electrónico Vehicular.

PROCEDIMIENTO PARA REPOSICIÓN DEL TAG

En el evento de daño o pérdida del TAG, el Usuario y/o Consumidor debe notificar a COPILOTO sobre la novedad, mediante cualquiera de los canales dispuestos, con el fin de

que se proceda con la desactivación del mismo y se suministre uno nuevo, asumiendo el Usuario y/o Consumidor el pago correspondiente de no encontrarse en el término de Garantía y condiciones de la misma.

GARANTÍA DEL TAG

COPILOTO, ofreciendo condiciones de idoneidad, calidad y seguridad, y el buen estado y funcionamiento de los productos, se obliga temporalmente a responder si se presenta un error de diseño, fabricación, embalaje que hagan del TAG un producto defectuoso. La Garantía estará vigente por 1 año, que se contará a partir del recibo del producto, siempre que el mismo no haya sido objeto de golpes o se le haya expuesto a algún elemento químico o sustancia que altere su funcionalidad. Teniendo en cuenta las especificaciones del TAG, se pierde la garantía por el hecho de una errada instalación y por removerse una vez instalado.

El Usuario y/o Consumidor para hacer efectiva la garantía debe comunicarse con COPILOTO a través de los canales autorizados, con el fin de proceder con la reposición del mismo.

COPILOTO, dispondrá un manual de instrucciones para la instalación y buen uso del TAG en la página web, también se encontrará en el empaque del TAG.

En todo caso COPILOTO, quedará exonerado de la responsabilidad que se deriva de la garantía, cuando se demuestre que el defecto proviene de:

1. Fuerza mayor o caso fortuito;
2. El hecho de un tercero;
3. El uso indebido del TAG por parte del Usuario y/o Consumidor, y
4. Que el Usuario y/o Consumidor no haya atendido las instrucciones de instalación y buen uso.

TRATAMIENTO DE DATOS

COPILOTO, y sus socios, terceros aliados o proveedores, respetan la libertad e intimidad de las personas, así como las demás garantías consagradas en la Constitución y en la ley. Como consecuencia, y en cumplimiento de la ley 1581 de 2012 y sus normas complementarias, COPILOTO, solo da tratamiento a los datos personales, que le sean debidamente autorizado por sus titulares.

El Usuario y/o Consumidor, por la suscripción de este documento, autoriza expresamente a COPILOTO y las entidades que pertenezcan o llegaren a pertenecer a su Grupo Empresarial de acuerdo con la ley, aliados, sus filiales y/o subsidiarias, domiciliadas en Colombia y/o en el exterior, o a quien represente sus derechos u ostente en el futuro la calidad de cesionario, en calidad de Responsable del Tratamiento, para hacer el tratamiento de los datos personales que, como de Titular o encargado del tratamiento de los mismos, el Usuario y/o Consumidor entrega y/o autoriza a COPILOTO.

En tal orden de ideas, con arreglo de la presente autorización, COPILOTO, a sus socios, y a las entidades que pertenezcan o llegaren a pertenecer a su Grupo Empresarial de acuerdo con la ley, aliados, sus filiales y/o subsidiarias, domiciliadas en Colombia y/o en el exterior, o a quien represente sus derechos u ostente en el futuro la calidad de cesionario, podrán recolectar, compilar, almacenar, usar, consultar, transferir, circular a terceros aliados, comercializar, transmitir y suprimir los datos personales o aquellos que en calidad de Usuario y/o Consumidor le transfiera, para cualquiera de las finalidades tendientes a mantener un flujo de comunicación adecuada con una finalidad comercial, estadística y de uso del TAG, para la correcta prestación de nuestros servicios ofrecidos, así como también con el fin de que dichos ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO, ofrezcan a los Usuarios y/o Consumidores beneficios o servicios propios de su actividad comercial.

Por lo anterior, el Usuario y/o Consumidor en cualquier momento podrá acceder a sus datos personales suministrados en su CUENTA USUARIO y actualizarlos, rectificarlos y eliminarlos (siempre y cuando no sean esenciales para la operación normal de sistema o requeridos para el desarrollo de la relación contractual).

Para efectuar consultas o solicitar la actualización, corrección o supresión de los datos, el Usuario y/o Consumidor puede comunicarse a través de la línea telefónica para Bogotá 5466930 y a la línea para nivel Nacional 018000111138, o a través de la página web www.copilotocolombia.com.

Por este mismo documento se AUTORIZA EXPRESAMENTE a COPILOTO, a sus socios y las entidades que pertenezcan o llegaren a pertenecer a su Grupo Empresarial de acuerdo con la ley, aliados, sus filiales y/o subsidiarias, domiciliadas en Colombia y/o en el exterior, o a quien represente sus derechos u ostente en el futuro la calidad de cesionario, para compartir los datos personales de los Usuarios y/o Consumidores, con los participantes del sistema de recaudo electrónico vehicular, es decir, con Concesiones, entidades financieras, redes de interconexión, sistemas públicos de administración de información y demás operadores e intermediarios del sistema de recaudo electrónico vehicular o entidades que presten servicios afiliados o complementarios al sistema, para que tengan acceso a la información compartida y restringida estrictamente necesaria para sus actividades específicas quienes también quedan obligadas a mantener la privacidad de la información disponible bajo los mismos parámetros y criterios de confidencialidad que mantendrá COPILOTO.

El usuario reconoce y acuerda que COPILOTO, sus socios, las entidades que pertenezcan o llegaren a pertenecer a su Grupo Empresarial de acuerdo con la ley, aliados, sus filiales y/o subsidiarias, domiciliadas en Colombia y/o en el exterior, o a quien represente sus derechos u ostente en el futuro la calidad de cesionario, sus proveedores y aliados, así como los participantes del sistema de recaudo electrónico vehicular mencionados en el párrafo anterior, pueden utilizar el TAG o pueden autorizar a cualquier otro organismo

gubernamental a utilizar el TAG para recopilar información anónima sobre tránsito, viajes u otro tipo de información para la toma de datos estadísticos o comerciales.

Adicional a lo anterior el usuario reconoce y acepta expresamente lo contenido en la POLITICA DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES COPILOTO la cual se encuentra especificada en el Anexo 1 de este documento y hace parte integral del mismo.

SUSPENSIONES Y CANCELACIONES DE CUENTA DE USUARIO, ESQUEMA DE PAGO Y TAG

El mal uso del servicio ofrecido por COPILOTO o las situaciones que a continuación se describen podrán dar a lugar a suspensiones del servicio, dentro de las cuales existe la posibilidad de reanudarlo nuevamente. Las cancelaciones son eventos definitivos que generan el retiro de la CUENTA USUARIO del sistema con restricción definitiva del uso del TAG.

1. **SUSPENSIÓN CUENTA USUARIO:** Afecta de forma integral la prestación del servicio al USUARIO y/o CONSUMIDOR, implica la suspensión de todos los ESQUEMAS DE PAGO y DE TAG asociados a este.
2. **SUSPENSIÓN ESQUEMA DE PAGO:** Afecta el método de pago elegido por el USUARIO/CONSUMIDOR, implica la suspensión a todos los vehículos/tag asociados bajo este.
3. **SUSPENSIÓN TAG:** Afecta solo el vehículo/TAG sobre el cual se presente la causa o motivo de suspensión.

CAUSALES DE SUSPENSIÓN DE CUENTA DE USUARIO: Serán causales de suspensión:

1. **Saldo en mora:** Cuando no se cancela los saldos generados por la utilización del tag con saldo insuficiente. El usuario se encuentra obligado a pagar los saldos pendientes para la reactivación de la prestación de los servicios. Aplicará siempre y cuando solo se cuente con un esquema de pago.
2. **Voluntaria:** A petición del USUARIO y/o CONSUMIDOR, a través de los canales de comunicación dispuestos por COPILOTO, el saldo a favor reposará en el ESQUEMA DE PAGO del cual podrá disponer una vez se reactive el servicio.
3. **Por fraude:** Se entenderá por intento de fraude el ingreso de información falsa al momento del registro, omitiendo realizar su respectiva corrección desde la evidencia del hecho y/o por el reporte por parte de la entidad bancaria debido a la validación de las transacciones por el desconocimiento de estas, ya sean por compra o recargas realizadas para la utilización del servicio de Copiloto.

CAUSALES DE SUSPENSIÓN DE ESQUEMA DE PAGO

1. **Voluntaria:** A petición del USUARIO y/o CONSUMIDOR, a través de los canales de comunicación dispuestos por COPILOTO, el saldo a favor reposará en el ESQUEMA DE PAGO del cual podrá disponer una vez se reactive el servicio.

2. Saldo en mora: Cuando no se cancela los saldos generados por la utilización del tag con saldo insuficiente. El usuario se encuentra obligado a pagar los saldos pendientes para la reactivación de la prestación de los servicios.

CAUSALES DE SUSPENSIÓN DE USO TAG

1. Voluntaria: A petición del USUARIO y/o CONSUMIDOR, a través de los canales de comunicación dispuestos por COPILOTO, el saldo a favor reposará en el ESQUEMA DE PAGO del cual podrá disponer una vez se reactive el servicio.

2. Suspensión por registro de categoría o placa de vehículo incorrecta: Al momento de realizar el registro en el sistema se debe indicar la categoría a la cual pertenece el vehículo y la placa a la cual se asociara el TAG, si en el momento de utilizar el TAG se evidencia que hay inconsistencia en los datos registrados, el sistema enviará una notificación vía correo electrónico al USUARIO y/o CONSUMIDOR, desde su recepción el usuario cuenta con 15 días para realizar la modificación de los datos registrados en el sistema, si no se realiza se procederá con la suspensión del vehículo/tag con el que se evidencia la inconsistencia.

3. Suspensión por intento fraude: Se entenderá por intento de fraude la falsificación del TAG o su utilización en un vehículo distinto al declarado al momento del registro, omitiendo realizar la modificación relacionado en el ítem anterior.

4. Suspensión por utilización repetitiva de un TAG defectuoso: Al intentar realizar la utilización del TAG y que esta no sea permitida por que se evidencia algún tipo de falla en el dispositivo, el USUARIO y/o CONSUMIDOR debe comunicarse con la línea de atención al cliente para reportar la falla, si se evidencia la utilización del TAG defectuoso en tres oportunidades, se realizará la suspensión del uso del TAG, descontando el valor correspondiente a las utilidades efectuadas.

CAUSALES DE CANCELACIÓN DE LA CUENTA DE USUARIO

1. Cancelación voluntaria de la cuenta: El usuario puede solicitar a través de la página de COPILOTO la cancelación de la cuenta y la devolución del saldo a favor.

2. Cancelación por intento de fraude: Si se evidencia reincidencia en una suspensión por intento de fraude, o por la confirmación por parte de la entidad bancaria del desconocimiento de las transacciones sea de compra o recargas realizadas para la utilización del servicio de Copiloto, se procederá con la cancelación de la cuenta

3. Cancelación por registro en listas vinculantes: Copiloto dentro de su proceso de prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo realiza la validación de los usuarios finales en listas vinculantes, si el usuario se encuentra en las siguientes listas: OFAC Y/O CLINTON, ONU, DE TERRORISTAS DE LOS EEUU, UNIÓN EUROPEA, esto será causal de cancelación de la cuenta de usuario creada en Copiloto y no prestación del servicio.

4. Cancelación por saldo en mora: Cuando pasados doce (12) meses de la notificación del saldo en mora no se ha realizado la cancelación de este, se procede a la cancelación de la cuenta. Aplicará siempre y cuando solo se cuente con un esquema de pago.

CAUSALES DE CANCELACIÓN DE ESQUEMA DE PAGO Y TAG.

1. Cancelación voluntaria del esquema de pago o TAG: El usuario puede solicitar a través de la página web de COPILOTO la cancelación de la cuenta y la devolución del saldo con el que cuente.
2. Cancelación por intento de fraude: Si se evidencia reincidencia en una suspensión por intento de fraude, se procederá con la cancelación de la cuenta.
3. Cancelación por saldo en mora: Cuando pasados doce (12) meses de la notificación del saldo en mora no se ha realizado la cancelación de este, se procede a la cancelación de la cuenta. Aplicará siempre y cuando solo se cuente con un esquema de pago.

RESPONSABILIDAD E INDEMNIDAD

Si durante el uso del TAG en la prestación del servicio e infraestructura física de los mismos, El Usuario y/o Consumidor llegase a ocasionar daños a dicha infraestructura o a terceros, este (El Usuario y/o Consumidor) será el único responsable de los daños causados. Como consecuencia, el Usuario y/o Consumidor, deberá mantener indemne a COPILOTO, de cualquier indemnización que sea solicitada por los daños causados, durante el uso del TAG. Por consiguiente, El Usuario y/o Consumidor, deberá pagar a COPILOTO, cualquier responsabilidad civil, daño, costo, gasto, perjuicio, desembolso, indemnización, multa o sanción que COPILOTO tenga que llegar a asumir como consecuencia de una reclamación, acción judicial o administrativa o la imposición de una multa proveniente de la culpa o negligencia del Usuario y/o Consumidor. Igualmente, el Usuario y/o Consumidor pagará los costos legales, judiciales, de asesoría jurídica y administrativos en los que tenga que incurrir COPILOTO para defenderse de tales acciones, demandas o reclamaciones.

DOMICILIO Y JURISDICCIÓN

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

CESIÓN

COPILOTO, podrá ceder, en todo o en parte, a cualquier persona natural o jurídica, los derechos y obligaciones derivados del presente Acuerdo, notificando al Usuario y/o Consumidor con un término de cuarenta y cinco (45) días calendario antes de la fecha en que opere dicha cesión, a través de los medios que COPILOTO dispusiere para tal fin o a través de los canales usados habitualmente para comunicarse con el Usuario y/o Consumidor. Por medio del presente Acuerdo el Usuario y/o Consumidor acepta la situación antes planteada y declara que COPILOTO no requerirá autorización expresa para llevar a cabo la mencionada cesión, así como también, autoriza que sus datos personales sean compartidos con el cesionario y sus proveedores o aliados, para llevar a cabo todas las actividades requeridas para tal fin.

OTROS

La falta de validez de cualquier disposición de este ACUERDO no afectará a las demás disposiciones de este ACUERDO, las cuales continuarán teniendo plena vigencia y efecto.

El incumplimiento de este ACUERDO puede dar lugar a la suspensión o cancelación de la CUENTA USUARIO.

El USUARIO y/o CONSUMIDOR reconocen y autoriza que, al proporcionar su dirección de correo electrónico, dirección física, y su número de celular es posible que reciba información relacionada con el servicio y/o servicios por estos canales. Siendo el correo electrónico el principal medio de comunicación entre COPILOTO y el Usuario y/o Consumidor.

El Usuario y/o Consumidor declara que toda la información proporcionada es actual, veraz, real y posee directa relación con el Usuario y/o Consumidor. De igual forma, se compromete a comunicar/ actualizar la información proporcionada para efectos de esta relación que llegare a cambiar o dejar de existir dentro de un término de 5 días calendario contados a partir de la fecha de conocimiento de dicho cambio.

Este documento de Términos y Condiciones hace parte del Contrato de Vinculación firmado entre COPILOTO y el Usuario y/o Consumidor.

Anexo 1

POLITICA DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES COPILOTO

Antecedentes

La presente política se expide en cumplimiento de lo dispuesto por la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 (hoy compilado en el Capítulo 25 del Título 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo 1075 de 2015, artículos 2.2.2.25.1.1. a 2.2.2.25.6.2.), normas que regulan el derecho fundamental que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.

En aras de la protección de los datos personales, las citadas normas establecen los deberes que le asisten a los responsables del tratamiento de datos personales, entre ellos, la obligación de adoptar un manual interno de políticas y procedimientos, para garantizar el adecuado cumplimiento de la regulación relacionada con la protección de datos y en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los titulares de la información.

Para este fin, en cumplimiento del aludido deber, se adopta la presente política en la que se señalan los principios y bases fundamentales sobre las cuales COPILOTO COLOMBIA SAS, llevará a cabo el tratamiento de datos personales que realice en el desarrollo de su objeto social.

Responsable de la información

COPILOTO COLOMBIA SAS (en adelante la “Compañía”) es una sociedad colombiana, debidamente constituida, con oficina en Bogotá D.C., la cual se dedica a diseñar, construir, integrar, operar y/o aplicar soluciones tecnológicas, desarrollando actividades de innovación, modificación, aplicación de sistemas de información y modelos de negocio, entre otros; que le permitan el posicionamiento en el mercado de los medios e instrumentos de pago electrónico, en los segmentos relacionados con los ecosistemas de transporte y sus servicios conexos, fomentando así la aceptación de medios de pagos diferentes al efectivo y usando servicios financieros formales.

Se encuentra identificada tributariamente con el NIT 901323081-1 y ubicada en la Avenida carrera 68 #75ª 50 HUB Metropolis, de la ciudad de Bogotá D.C., teléfono + (571) 3766440, y con correo electrónico: infocopiloto@copilotocolombia.com

CAPÍTULO I.- Tratamiento de la información

ARTÍCULO 1. DEFINICIONES. A los efectos de interpretación y aplicación de esta Política, se señala el significado que tienen los siguientes términos en el contexto del régimen de protección de datos personales:

- a) **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales por parte de la Compañía;
- b) **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento por parte de COPILOTO COLOMBIA SAS
- c) **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables;
- d) **Encargado del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el tratamiento de datos personales por cuenta de COPILOTO COLOMBIA SAS, como Responsable del Tratamiento;
- e) **Responsable del Tratamiento:** Para efectos de esta Política se entenderá que es COPILOTO COLOMBIA SAS cuando por sí misma o en asocio con otras personas naturales o jurídicas, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos;
- f) **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento;
- g) **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

ARTÍCULO 2. PRINCIPIOS. Los principios que se establecen a continuación, constituyen los parámetros generales que seguirá COPILOTO COLOMBIA SAS en los procesos de recolección, uso y tratamiento de datos personales.

- a) **Principio de legalidad:** El Tratamiento de datos personales por parte COPILOTO COLOMBIA SAS, al ser una actividad reglada, se adecuará a la normatividad vigente al respecto.
- b) **Principio de finalidad:** El Tratamiento de los datos personales recogidos por COPILOTO COLOMBIA SAS debe obedecer a una finalidad legítima, la cual será informada al Titular.
- c) **Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- d) **Principio de libertad:** El Tratamiento sólo puede llevarse a cabo con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular.
- e) **Principio de transparencia:** En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener de COPILOTO COLOMBIA SAS, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- f) **Principio de acceso y circulación restringida:** Los límites del Tratamiento serán aquellos inherentes a su naturaleza, los establecidos por la normatividad y los que consten en la autorización efectuada por el cliente y sólo podrán ser tratados por aquellas personas autorizadas por el titular y/o por la Ley.
- g) **Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por parte de la Compañía, se protegerá mediante el uso de las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros, las cuales serán tendentes a evitar la adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento de la información.
- h) **Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento.

ARTÍCULO 3. USO DE DATOS PERSONALES. Los datos que recolecte la Compañía serán tratados de manera leal, lícita para ser utilizados en el fin de las actividades de la sociedad, y, en particular, para mantener un control de información actualizado, acertado y completo por parte de los miembros del círculo de COPILOTO COLOMBIA SAS, pudiendo ser estos trabajadores, proveedores, clientes, posibles clientes y demás relacionados con la empresa y el desarrollo de su objeto social.

Adicionalmente, los datos personales podrán ser utilizados para fines de mercadeo, correos promocionales de productos, programas, proyectos o servicios de la sociedad o del grupo de empresas vinculadas a ésta sociedad, y, en todo caso, el titular del dato siempre tendrá la opción de solicitar al emisor de los mensajes comerciales o publicitarios que cese de enviarle ese tipo de información a través de los canales estipulados en la Capítulo III de esta Política de Protección de Datos.

ARTÍCULO 4. LEGISLACIÓN APLICABLE. Esta política ha sido elaborado teniendo en cuenta las disposiciones contenidas en los artículos 15 y 20 de la Constitución Política, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y el Decreto 886 de 2014, decretos estos que en la actualidad se encuentran compilados en el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo 1075 de 2015.

ARTICULO 5. ÁMBITO DE APLICACIÓN. Esta política se aplica al tratamiento de los datos de carácter personal que realice COPILOTO COLOMBIA SAS

ARTÍCULO 6. BASES DE DATOS. Las políticas y procedimientos contenidos en este documento aplican a las bases de datos que maneja la Compañía. La Compañía conoce que serán objeto de inscripción en el Registro Nacional de Bases de Datos, las bases de datos que contengan datos personales cuyo Tratamiento automatizado o manual sea realizado por los Responsables del tratamiento que reúnan las siguientes características: a) Sociedades y entidades sin ánimo de lucro que tengan activos totales superiores a 100.000 Unidades de Valor Tributario (UVT), b) Personas jurídicas de naturaleza pública.

ARTÍCULO 7. OBJETO. Por medio de la presente política se da cumplimiento a lo previsto en el literal k) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, que regula los deberes que asisten a los responsables del tratamiento de datos personales, dentro de los cuales se encuentra el de adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley.

Así mismo tiene la finalidad de regular los procedimientos de recolección, manejo y tratamiento de los datos de carácter personal que realiza la compañía y aquellos de consultas y reclamos a los que tendrán derecho los titulares de los datos personales.

ARTÍCULO 8. AUTORIZACIÓN. La recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de datos personales por parte de la compañía requiere del consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular de los mismos, por ello COPILOTO COLOMBIA SAS, ha dispuesto de los mecanismos necesarios para obtener la autorización de los titulares garantizando en todo caso que sea posible verificar el otorgamiento de dicha autorización.

ARTÍCULO 9. FORMA Y MECANISMOS PARA OTORGAR LA AUTORIZACIÓN. La autorización puede constar en un documento físico o electrónico, o en cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta, o mediante un mecanismo técnico o tecnológico idóneo mediante el cual se pueda concluir de manera inequívoca, que de no haberse surtido una conducta del Titular, los datos nunca hubieren sido capturados y almacenados en la base de datos.

La autorización será puesta a disposición del Titular previo al tratamiento de sus datos personales, de conformidad con lo que establece la Ley 1581 de 2012.

En la citada autorización, que será puesta a disposición de los Titulares de forma previa a la recolección de los datos personales en la Política de Protección y Tratamiento de Datos de Copiloto, se informará de los siguientes extremos:

- a) Quién recopila (responsable o encargado).
- b) Qué recopila (datos que se recaban).
- c) Para qué se recogen los datos (las finalidades del tratamiento).
- d) Cómo ejercer derechos de acceso, corrección, actualización o supresión de los datos personales suministrados.
- e) Si se recopilan datos sensibles.

ARTÍCULO 10. AVISO DE PRIVACIDAD: El Aviso de Privacidad es el documento físico, electrónico o en cualquier otro formato, que es puesto a disposición del Titular para el tratamiento de sus datos personales. A través de este documento la compañía anuncia al titular la información relativa a la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las características del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

Un modelo del Aviso de Privacidad transmitido a los Titulares será conservado por COPILOTO COLOMBIA SAS en medios informáticos, electrónicos o cualquier otra tecnología.

CAPÍTULO II.- Derechos del titular de la información

ARTÍCULO 11. DERECHOS DE LOS TITULARES. El Titular de la información y/o datos personales que recolecte la compañía tendrá derecho a:

1. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente al Responsable del Tratamiento o los Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado;
2. Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012;
3. Ser informado, previa solicitud, del uso que se le ha dado a sus datos personales;

4. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen, reglamenten o complementen;
5. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado ha incurrido en conductas contrarias a la Constitución o a la ley;
6. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

CAPÍTULO III.- Procedimientos de acceso, consulta y reclamación (PQRs)

ARTÍCULO 12. RESPONSABLE DE PQRS. Cualquier petición, queja o reclamo podrá ser dirigido ante COPILOTO COLOMBIA SAS, teléfono + (571) 5466930, 018000111138 y en la pagina web www.copilotocolombia.com.

ARTÍCULO 13. CONSULTAS. El Titular o sus causahabientes, previa acreditación de la identidad del Titular, legitimidad, o personalidad de su representante o causahabiente, podrán consultar la información personal del Titular que repose en las bases de datos de la Compañía.

La consulta deberá formularla el Titular o sus causahabientes por el correo electrónico establecido en el artículo 12 de la presente política. La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma y cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, la Compañía informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

ARTÍCULO 14. RECLAMOS. El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley, podrán presentar un reclamo ante la Compañía, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

1. El reclamo deberá ser formulado por el Titular o sus Causahabientes mediante solicitud dirigida al correo electrónico de la compañía que consta en el artículo 12 de la presente política, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección para envío de respuesta, y, acompañando los documentos que se quiera hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, la Compañía requerirá al interesado, dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo, para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

2. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos de la compañía una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles a su recepción. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
3. El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, la compañía informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

ARTÍCULO 15. REQUISITO DE PROCEDIBILIDAD. El Titular o causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante COPILOTO COLOMBIA SAS.

ARTÍCULO 16. SUPRESIÓN DE DATOS. El titular tiene el derecho, en todo momento, a solicitar a la Compañía la supresión (eliminación) de sus datos personales cuando:

1. Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la Ley 1581 de 2012.
2. Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes a la finalidad para la cual fueron recabados.
3. Se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recabados.

Esta supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el Titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por COPILOTO COLOMBIA SAS. Es importante tener en cuenta que el derecho de cancelación no es absoluto y la compañía podrá negar el ejercicio del mismo cuando:

1. El titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
2. La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas.
3. Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular, para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular.

En caso de resultar procedente la cancelación de los datos personales, la compañía realizará operativamente la supresión de tal manera que la eliminación no permita la recuperación de la información.

ARTÍCULO 17. REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN. Los Titulares de los datos personales pueden revocar el consentimiento al tratamiento de sus datos personales en cualquier momento, siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual. Para ello, el Titular podrá dirigirse mediante correo electrónico enviado a la dirección que consta en el artículo 12 de la presente política, y de forma clara e inequívoca manifestar su intención de revocar la autorización otorgada para el tratamiento de datos.

Se deberá tener en cuenta que existen dos (2) modalidades en las que la revocación del consentimiento puede darse. La primera, puede ser sobre la totalidad de las finalidades consentidas, esto es, que COPILOTO COLOMBIA SAS deba dejar de tratar por completo los datos del titular; la segunda, puede ocurrir sobre tipos de tratamiento determinados, como por ejemplo para fines publicitarios o de estudios de mercado. Con la segunda modalidad, esto es, la revocación parcial del consentimiento, se mantienen a salvo otros fines del Tratamiento con los que el Responsable, de conformidad con la autorización otorgada, puede llevar a cabo y con los que el Titular está de acuerdo.

Por lo anterior, será necesario que el Titular, al momento de elevar la solicitud de revocatoria, indique en ésta si la revocación que pretende realizar es total o parcial. En la segunda hipótesis se deberá indicar con cuál tratamiento el Titular no está conforme.

Habrán casos en que el consentimiento, por su carácter necesario en la relación entre Titular y Responsable, bien sea por el cumplimiento de un contrato o por disposición legal no podrá ser revocado.

CAPÍTULO IV. Seguridad de la Información

ARTÍCULO 18. IMPLEMENTACIÓN DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD. COPILOTO COLOMBIA SAS Implementará las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros para evitar la adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento de la información y de este modo, mantendrá protocolos de seguridad de obligatorio cumplimiento para el personal con acceso a los datos de carácter personal y a los sistemas de información.

El procedimiento considerará, como mínimo, los siguientes aspectos:

1. Ámbito de aplicación del procedimiento con especificación detallada de los recursos protegidos.
2. Medidas, normas, procedimientos, reglas y estándares encaminados a garantizar el nivel de seguridad exigido en la Ley 1581 de 2012.
3. Funciones y obligaciones del personal.

4. Estructura de las bases de datos de carácter personal y descripción de los sistemas de información que los tratan.
5. Procedimiento de notificación, gestión y respuesta ante las incidencias.
6. Procedimientos de realización de copias de respaldo y de recuperación de los datos.
7. Controles periódicos que se deban realizar para verificar el cumplimiento de lo dispuesto en el procedimiento de seguridad que se implemente.
8. Medidas a adoptar cuando un soporte o documento vaya a ser transportado, desechado o reutilizado.
9. El procedimiento deberá mantenerse actualizado en todo momento y deberá ser revisado siempre que se produzcan cambios relevantes en el sistema de información o en la organización del mismo.
10. El contenido del procedimiento deberá adecuarse en todo momento a las disposiciones vigentes en materia de seguridad de los datos personales

CAPÍTULO V. Disposiciones Finales

ARTÍCULO 19. ÁREA RESPONSABLE DE LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES. COPILOTO COLOMBIA SAS, designa al ÁREA ADMINISTRATIVA o quien haga sus veces, para cumplir con la función de protección de datos personales, por lo que este área dará trámite a las solicitudes de los Titulares, para el ejercicio de los derechos de acceso, consulta, rectificación, actualización, supresión y revocatoria a que se refiere la Ley 1581 de 2012.

Así COPILOTO COLOMBIA SAS designa a (nombre de la persona natural) como responsable de la adopción e implementación las obligaciones previstas en la Ley 1581 de 2012.

ARTÍCULO 20. VIGENCIA. La presente política rige a partir del primero (01) de febrero (02) de 2020.