

## **CONTRATO DE ADHESIÓN DEL SISTEMA DE TELEPEAJE TOLLPASS Y CONDICIONES DE USO PARA USUARIOS**

El presente documento establece las condiciones mediante las cuales se regirá el uso del sistema de pago electrónico vehicular (en adelante TOLLPASS), entre usted (denominado en adelante USUARIO) y **LA EMPRESA REGENCY SERVICES DE COLOMBIA S.A.S.** (en adelante OPERADOR).

TOLLPASS funcionará como un sistema de pago electrónico vehicular para peajes en Colombia, que, mediante un dispositivo TAG, descontará de una cuenta asociada al USUARIO el valor correspondiente a la tarifa de peaje vigente, de la estación de peaje por la cual el usuario transite, utilizando los carriles designados para TOLLPASS, ya sean de uso exclusivos o mixtos.

A continuación, nos permitimos detallar los términos de uso y condiciones del presente acuerdo.

### **GENERALIDADES DEL SISTEMA TOLLPASS**

1. La suscripción del presente contrato, y el uso del TAG asociado a una CUENTA TOLLPASS, constituyen actos que de manera independiente reflejan el reconocimiento y la aceptación por parte del USUARIO de los términos y condiciones de este Acuerdo.
2. TOLLPASS actualmente ofrece la modalidad de pago PREPAGO SIMPLE, la cual consiste, en que el OPERADOR asigna al vehículo del USUARIO un dispositivo TAG, el cual, para ser activado requiere de una recarga mínima de CINCUENTA MIL PESOS (\$ 50.000), una vez activado el dispositivo TAG, la recarga mínima para el tránsito por las estaciones de peaje TOLLPASS será de VEINTE MIL PESOS (\$ 20.000), una vez el saldo sea escaso, el USUARIO deberá realizar una nueva recarga para transitar por las estaciones de peaje TOLLPASS.
3. Los USUARIOS, antes de realizar cualquier transacción por cualquiera de los canales que el OPERADOR disponga para el sistema TOLLPASS, deberán aceptar las Condiciones y Términos de uso y las políticas de manejo de base de datos, sin dicha aceptación el sistema impedirá la continuidad del proceso.
4. Cuando se utiliza un vehículo con sistema TOLLPASS, el USUARIO autoriza de manera expresa deducir de su CUENTA los cargos en que se incurra con el paso del vehículo. Las tasas a deducir para cada vehículo serán las establecidas por la respectiva estación de peaje en el país. TOLLPASS no tiene poder para realizar cambios en las mismas, ya que son determinadas por cada administrador de estación de peaje.
5. El sistema de pago electrónico vehicular (TOLLPASS) cuenta con las modalidades de pago Transacción Bancaria (Transferencia y/o consignación) y/o punto de pago en las oficinas del OPERADOR.

- a. Transacción Bancaria: El USUARIO deberá solicitar al correo [tollpass@regencysa.net](mailto:tollpass@regencysa.net), la certificación bancaria donde deberá depositar el valor de recarga mínimo a través de cualquier entidad bancaria, una vez realizada esta transacción, deberá remitir al correo electrónico [tollpass@regencysa.net](mailto:tollpass@regencysa.net) la solicitud de recarga asociando el número de TAG asignado, la placa del vehículo, el valor recargado y el comprobante de consignación y/o transferencia emitido por la entidad financiera.
- b. Los valores consignados de recarga a la cuenta de TOLLPASS, están sujetos a un monto mínimo (ver punto No. 11), el valor recargado se verá reflejado en un tiempo de 48 horas del siguiente día hábil.
- c. PUNTO DE PAGO OPERADOR (Aplica para las estaciones de Peaje El Escobal y La Parada – PROYECTO DE CONCESIÓN VIAL ÁREA METROPOLITANA DE CÚCUTA Y NORTE DE SANTANDER) ESTACIÓN DE PEAJE LA PARADA (AUTOPISTA INTERNACIONAL VÍA A SAN ANTONIO)  
FORMAS DE PAGO: EFECTIVO

6. El saldo, movimiento y estado de la CUENTA TOLLPASS puede ser solicitado a través del correo electrónico [tollpass@regencysa.net](mailto:tollpass@regencysa.net) , especificando el número de identificación y placa del vehículo vinculado a la cuenta TOLLPASS.

**NOTA:** Cualquier reclamo de un cobro indebido o duda en un ajuste, el USUARIO dispone de treinta (30) días a partir de la fecha en la que se registró el cobro, para realizar su reclamo.

7. A la fecha, TOLLPASS no realiza cobros adicionales por las recargar o transacciones que se realicen, a excepción de los gastos derivados de las transacciones bancarias que cada entidad financiera cobre por dichos procesos administrativos, los cuales serán asumidos por el USUARIO. TOLLPASS queda en libertad de modificar, cambiar o establecer un costo por recarga a futuro, lo cual se notificará mediante la página web [www.regencysa.net/tollpass](http://www.regencysa.net/tollpass)
8. EL USUARIO es responsable de todas las transacciones que se generen como consecuencia de pasos del vehículo asociado a su contrato, por los carriles de peaje TOLLPASS, sin distinción del conductor.
9. EL USUARIO es responsable de mantener actualizados sus datos de contacto, Dirección, teléfono, correo electrónico, placa de vehículo, así como cualquier modificación relacionada con su cuenta. Para su comodidad, las actualizaciones se pueden realizar por medio de la cuenta de correo electrónico [tollpass@regencysa.net](mailto:tollpass@regencysa.net).
10. EL USUARIO es responsable de realizar las modificaciones y/o adecuaciones respectivas a su(s) vehículo(s), para garantizar la correcta lectura del TAG según las indicaciones técnicas suministradas por el OPERADOR, como por ejemplo el retiro y/o adecuación de la película de seguridad adherida al vidrio panorámico, para cada caso el OPERADOR podrá determinar si el vehículo es apto o no para la instalación del dispositivo TAG.
11. En el caso eventual que al llegar al carril y el sistema electrónico no pueda verificar su cuenta TOLLPASS, ya sea por problemas de lectura, comunicaciones, mantenimiento o porque los carriles se encuentren cerrados por alguna circunstancia, el conductor del vehículo afiliado deberá cancelar en efectivo la tasa correspondiente del peaje y no podrá invocar la suscripción de este ACUERDO, ni la eventual existencia de saldo positivo en su CUENTA,

como motivo válido para no cancelar en efectivo la respectiva tasa, pues la responsabilidad del sistema TOLLPASS, es únicamente de medios no de resultado.

12. Dependiendo del número de carriles totales de atención en cada estación de peaje y de la demanda efectiva de usuarios utilizando el sistema TOLLPASS, existirán líneas EXCLUSIVAS de pago electrónico, en las cuales NO SE RECIBE PAGO EN EFECTIVO y en donde, en general no hay presencia de recaudadores, la otra modalidad con este beneficio son las líneas de atención MIXTAS en las cuales existe la posibilidad de paso de los vehículos afiliados al sistema, así como la de cancelar la tasa del peaje en efectivo cuando los saldos disponibles del USUARIO sean insuficientes o cuando se trate de vehículos no afiliados al sistema.
13. La disponibilidad de carriles exclusivos permanecerá en este modo a menos que se presente una situación de caso fortuito o fuerza mayor que requiera su habilitación en modalidad mixta o solo efectivo, especialmente en situaciones de éxodo y/o plan retorno.
14. El sistema TOLLPASS determinará que un vehículo no tiene saldo suficiente para transitar por un carril exclusivo, el conductor debe reversar para realizar su paso por un carril de recaudo de atención manual en efectivo, cancelando en esta la tasa correspondiente. Si se trata de un carril de atención MIXTA (electrónico y manual), el conductor del vehículo, cuyo saldo de la CUENTA es insuficiente, cancelará en efectivo sobre el mismo carril.

**Nota:** Es responsabilidad del usuario la maniobra en reversa, que constituye un riesgo con los usuarios que se encuentran atrás del mismo.

15. La velocidad del tránsito por los carriles TOLLPASS exclusivos y/o mixtos será determinada para cada carril de acuerdo a la señalización del mismo, que de todas formas no puede superar los 20 km/h, de igual forma se deberá guardar una distancia prudente de 10 metros respecto a los vehículos de los otros usuarios del sistema TOLLPASS, por esta razón se recomienda que en los carriles exclusivos y/o mixtos del sistema, el usuario disminuya la marcha antes de atravesar el carril de peaje, esperando que la señal del semáforo, cambie a verde, dando paso y la barrera al levantarse autorice el tránsito.
16. En caso de presentar fallas con el dispositivo TAG que impidan el tránsito correcto por los carriles EXCLUSIVOS y/o MIXTOS, cuando estos cuentan con saldo disponible, se deberá realizar la solicitud a través del correo [tollpass@regencysa.net](mailto:tollpass@regencysa.net) notificando la falla presentada, esto con el fin de realizar la revisión respectiva del dispositivo garantizando el tránsito por los carriles de sistema TOLLPASS.
17. Si el dispositivo TAG adherido al vehículo del USUARIO, presenta problemas de lectura como consecuencia de manipulación indebida, uso inadecuado, daños a su superficie o destrucción por un accidente, pérdida o robo, el USUARIO deberá asumir los costos adicionales que implique la instalación de un nuevo dispositivo. Los tiempos de asignación e instalación de un nuevo dispositivo TAG estarán sujetos a lo estimado por el OPERADOR, el cual notificará al cliente el tiempo de respuesta a su solicitud.

18. Utilizar el TAG en un vehículo diferente al matriculado dará lugar a la suspensión del servicio TOLLPASS, salvo que exista una explicación clara que demuestre que tal situación fue ajena a la responsabilidad del USUARIO y sus conductores.
19. El USUARIO no hará, ni intentará usar ingeniería inversa, ni intentará, alterar o manipular la operación lógica o electrónica del dispositivo TAG, o de cualquier otro equipo para evitar el pago de peajes, realizar estos actos podría incurrir en acciones legales por parte del OPERADOR hacia en el USUARIO asociado a la cuenta de TOLLPASS.

**Nota:** La evasión del pago del peaje representa una infracción de tránsito según la Ley 769 del 2002 y las modificaciones o adiciones realizadas al Código Nacional de Tránsito.

20. **NOTIFICACIÓN DE BAJO SALDO:** Es el valor de referencia que mediante correo electrónico el sistema TOLLPASS le notifica al USUARIO de la cuenta que debe realizar pronto una recarga, el cual está determinado por 4 pasadas restantes por los carriles del sistema TOLLPASS. Señor USUARIO recuerde que cuando su saldo es escaso, al transitar por las estaciones de peaje TOLLPASS, el semáforo le notificará de esta situación mostrando las señales luminosas AMARILLA y VERDE al tiempo.
21. Ante la notificación de bajo saldo, el USUARIO deberá realizar la recarga respectiva para transitar por los carriles TOLLPASS sin ningún inconveniente o presentar algún percance en las actualizaciones de recarga en el sistema.
22. El sistema TOLLPASS, no tiene cláusula de permanencia y el USUARIO podrá solicitar la cancelación del mismo cuando lo desee, en caso de que la cuenta TOLLPASS cuente con saldo a favor del USUARIO, el OPERADOR realizará el reintegro del dinero respectivo en un plazo de 30 días hábiles, el USUARIO deberá suministrar al correo electrónico [tollpass@regencysa.net](mailto:tollpass@regencysa.net) la cuenta donde se deberá realizar el reintegro, adicionando la certificación bancaria de dicha cuenta, para el caso de que el USUARIO posea un saldo negativo, deberá ser cancelado en efectivo en el punto de servicio (*ver punto 5, ítem C*) de TOLLPASS.

**NOTA:** Los gastos derivados de las transacciones bancarias que cada entidad financiera cobre por dichos procesos administrativos, serán asumidos por él USUARIO.

23. Con el fin de ajustarse a las circunstancias del mercado o para introducir modificaciones de beneficio común, EL OPERADOR puede, realizar ajustes en los términos y condiciones del acuerdo con sus USUARIOS, para lo cual, dará aviso en el sitio web [www.regency.net/tollpass](http://www.regency.net/tollpass) informando de la nueva versión de estos términos y condiciones.
24. El incumplimiento a este ACUERDO por parte del USUARIO, podrá derivar en la desactivación del TAG y la cuenta TOLLPASS por parte del OPERADOR.

TOLLPASS se reserva la facultad de hacer actualizaciones o modificaciones de la información contenida en la plataforma, así como la suspensión temporal de esta.