

**CONDICIONES PARA EL USO.** Las presentes son las condiciones que se deberán atender para el uso del mecanismo de pago electrónico CÍVICA:

1. El usuario debe conservar en buen estado el mecanismo de pago para que pueda ser leído, activado y validado por los diferentes elementos del Sistema dispuestos para ello.
2. El usuario autoriza a LA EMPRESA para realizar ajustes en el mecanismo de pago cuando se presenten inconsistencias en componentes técnicos del Sistema Centralizado de Recaudo CÍVICA. De lo anterior, LA EMPRESA dejará evidencia e informará oportunamente al usuario.
3. El usuario deberá atender las condiciones de uso del mecanismo de pago publicadas en los canales definidos por LA EMPRESA.
4. El mecanismo de pago CÍVICA es de carácter personal e intransferible para los usuarios con perfil preferencial. El titular podrá beneficiarse de las tarifas diferenciales establecidas y de los demás programas promocionales que implemente LA EMPRESA.
5. Este mecanismo de pago tendrá un número único específico.
6. Una vez el mecanismo de pago sea entregado al usuario, éste deberá realizar una carga de dinero con saldo suficiente que le permita acceder al Sistema. En caso contrario, se considerará saldo insuficiente.
7. De acuerdo con lo definido previamente con la autoridad de transporte competente, se determinarán los valores mínimos y máximos de carga y sus condiciones, los cuales serán informadas a los usuarios.
8. Para mecanismos de pago CÍVICA Personal y Al Portador en caso de hurto, daño o pérdida se cobrará un valor definido por la autoridad competente para proceder a una nueva expedición, salvo en los siguientes casos:
  - a. Cuando se presente daño técnico del mecanismo de pago durante los primeros seis (6) meses siguientes a su entrega, previa evaluación por parte de LA EMPRESA.
  - b. Cuando el mecanismo de pago lleve en uso más de tres (3) años y el usuario haya hecho como mínimo cuarenta (40) usos en los últimos treinta (30) días.
  - c. Cuando el usuario cambie de documento de identidad por cumplimiento de la mayoría de edad.
  - d. Cuando LA EMPRESA, para casos excepcionales así lo defina.
9. LA EMPRESA no se hace responsable por recargas realizadas en sitios o canales diferentes a los autorizados. En consecuencia, el usuario perderá todo derecho de reclamación de contenido económico sobre éstas.
10. Los mecanismos de pago CÍVICA Personal y Al Portador son recargables en cualquier punto de venta del sistema Metro o canal autorizado por LA EMPRESA.
11. Según la normativa metropolitana de recaudo vigente, el dinero no utilizado o los saldos en los mecanismos electrónicos de pago estarán vigentes por lo menos un año después del último uso de dicho mecanismo. Una vez transcurrido este tiempo podrá ser deshabilitado. El usuario podrá, sin ningún tipo de rendimiento financiero, rehabilitar los saldos de su mecanismo electrónico de pago, en el término hasta de dos años después de vencido el pri-

mer año antes referido. Transcurridos treinta y seis (36) meses a partir del último uso, carga o lectura de saldo, lo que se presente, no se reconocerá, ni devolverá, ni abonará ningún saldo.

12. En caso que LA EMPRESA identifique recargas fraudulentas a los mecanismos de pago, se procederá a su desactivación, caso en el cual el usuario deberá acercarse a un punto de atención al cliente (PAC) donde le indicarán la situación de su mecanismo de pago, para su rehabilitación o definición de la situación concreta.
13. El mecanismo de pago CÍVICA Personal permite la transferencia entre medios, la integración tarifaria establecida y el beneficio del viaje a crédito.
14. El viaje a crédito es un beneficio con el que cuentan los usuarios del mecanismo de pago CÍVICA Personal, a través del cual pueden hacer un (1) uso en los vehículos rutas alimentadoras, rutas integradas y Línea 2 de Buses, o donde LA EMPRESA lo requiera en función del servicio, cuando no tengan saldo en su mecanismo de pago CÍVICA Personal. Para integrarse a otro medio, deben recargar el mecanismo de pago con un saldo tal, que le permita continuar su viaje.

**TIPOLOGÍAS DEL MECANISMO DE PAGO.** Son tipologías de mecanismos de pago válidos en el Sistema los que, por sus características físicas y tecnológicas, sean aprobados y publicados por LA EMPRESA y definidos por la autoridad competente:

1. **Mecanismo de Pago CÍVICA Personal:** es aquel que contiene la información del usuario y no tiene costo en la primera emisión. Se tramita en los puntos de atención al cliente (PAC) o en puntos o canales autorizados por LA EMPRESA, cuyas condiciones serán leídas, aceptadas y suscritas por el usuario al momento de personalizarse.

El mecanismo de pago CÍVICA Personal tiene perfiles, tarifas y tiempos de integración determinadas por la Autoridad de Transporte, permite la transferencia entre medios, la integración tarifaria establecida, y el beneficio del viaje a crédito.

Le corresponderá al usuario la presentación de la documentación requerida o realizar los trámites a que haya lugar para la obtención de un perfil preferencial, el cual es personal e intransferible. El uso indebido de estos acarrearía la pérdida del perfil y por tanto de su beneficio económico, y para tal efecto los servidores del sistema Metro podrán validar la identidad de la persona que esté haciendo uso de un mecanismo de pago con tarifa preferencial.

En caso de hurto, pérdida o mal uso evidenciado, se procedrá al cobro del valor previamente establecido para una nueva expedición.

En los eventos de hurto y pérdida del mecanismo de pago, le corresponde al usuario dar aviso a LA EMPRESA, caso en el cual el bloqueo de este se hará efectivo a partir de las 23:59:59 horas del día del aviso. LA EMPRESA no se hace responsable de los usos realizados con el mecanismo de pago antes de que sea efectivo su bloqueo. El saldo existente al momento del bloqueo, será trasladado al nuevo mecanismo de pago, siempre que el usuario haya dado aviso a LA EMPRESA en las condiciones aquí definidas.

2. **Mecanismo de Pago CÍVICA Al Portador:** es aquel que no contiene la información del usuario y se adquiere en los canales autorizados por LA EMPRESA. El valor de expedición de este mecanismo es definido por la autoridad de transporte competente.

# CONDICIONES GENERALES DE USO DEL MECANISMO DE PAGO ELECTRÓNICO CÍVICA

Este mecanismo permite la transferencia entre medios y la integración tarifaria establecida.

En caso de robo, pérdida o daño evidenciado del mecanismo de pago CÍVICA Al Portador no habrá lugar a la restitución de saldo. Así mismo, para los dos primeros casos el usuario tenedor correrá con el riesgo de uso o pérdida de saldos existentes en estos.

En caso de daño evidenciado de este mecanismo de pago, se evaluará la restitución de saldos siempre que sea posible verificarlo.

**3. Mecanismo de Pago CÍVICA Eventual:** es aquel que no contiene la información del usuario y sólo se suministra en los puntos de venta de las estaciones del sistema Metro o en puntos autorizados por LA EMPRESA. Este mecanismo no permite la transferencia entre medios, ni la integración tarifaria y se captura al momento de la validación de su último uso.

En caso de pérdida o hurto de este mecanismo de pago, el usuario titular o tenedor de los mismos, correrá con el riesgo de uso o pérdida de los saldos existentes en estos.

**INTEGRACIÓN.** El tiempo de integración será el definido por la autoridad de transporte competente de conformidad con los estudios técnicos correspondientes. Cuando se supere el tiempo definido para la integración sin que se haya presentado la correspondiente validación del mecanismo de pago, le corresponderá al usuario el pago de la tarifa plena por cada medio de transporte.

**FALLAS O AVERÍAS DEL MECANISMO DE PAGO.** En caso de falla o avería de los mecanismos de pago al ingreso del Sistema, el usuario podrá realizar el trámite de revisión en los puntos de atención al cliente (PAC) o en puntos autorizados por LA EMPRESA para determinar su causa; para su ingreso al sistema Metro el usuario debe adquirir otro mecanismo de pago.

En caso de que la causa de la falla sea daño electrónico del mecanismo de pago, LA EMPRESA realizará el cambio sin costo alguno para el usuario.

En caso de que la causa de la falla sea por mal uso evidenciado, se cobrará el valor establecido por la autoridad competente para proceder a una nueva expedición.

**ADQUISICIÓN Y RECARGA DEL MECANISMO DE PAGO.** Son sitios autorizados para la adquisición y recarga del mecanismo de pago: los puntos de venta de todas las estaciones del Sistema, la red de recarga externa habilitada por LA EMPRESA, el canal virtual, las máquinas de recarga automática y los demás previamente definidos e implementados por LA EMPRESA.

LA EMPRESA no se hace responsable por el mecanismo de pago adquirido o recargado en lugares diferentes a los autorizados y procederá con la denuncia penal ante las autoridades competentes si se evidencia fraude o prácticas delictivas en el

uso y/o comercialización del mecanismo de pago. Mientras se inicia el análisis del evento, el mecanismo será bloqueado y se procederá con los procedimientos internos establecidos.

**INFORMACIÓN IMPRESA EN EL MECANISMO DE PAGO.** El usuario deberá revisar la información impresa en el mecanismo de pago CÍVICA Personal antes de retirarse del punto de personalización para verificar que ésta se encuentra correcta. Si posteriormente el usuario identifica que hubo un error en la impresión, se le cobrará un valor definido por la autoridad competente para proceder a una nueva expedición.

**INFORMACIÓN SOBRE EL ESTADO DEL MECANISMO DE PAGO.** El usuario al adquirir su mecanismo de pago o realizar su recarga en los sitios y canales autorizados por LA EMPRESA, y antes de retirarse del punto de venta o canal autorizado, debe verificar y auto-informarse con los servidores del sistema Metro o herramientas tecnológicas dispuestas, sobre el estado del mecanismo de pago, recarga realizada, el saldo de este y el cambio (devuelta) correspondiente.

Una vez el usuario finaliza la transacción o se retira de algún punto autorizado por LA EMPRESA para la recarga del mecanismo de pago sin realizar el respectivo reporte o informe de la situación presentada, no se reconocerán reclamaciones de contenido económico respecto de estos, sin perjuicio de los plazos que por ley deban observarse para atender la reclamación.

**FACTURA.** De conformidad con la normativa tributaria vigente en Colombia, las empresas que prestan el servicio de transporte público urbano o metropolitano de pasajeros, en relación con estas actividades, no están obligadas a expedir factura en sus operaciones.

**AVISO SOBRE CAMBIOS EN LOS MECANISMOS DE PAGO.** Cuando se produzca una variación, modificación de precios o cambio tarifario, así como la introducción o eliminación de un mecanismo de pago o de canal, se anunciará oportunamente a los usuarios con las nuevas condiciones de utilización y se definirá un tiempo prudencial para que éstos utilicen los mecanismos de pago con la tarifa anterior.

**EXTRAVÍO DE MECANISMOS DE PAGO.** LA EMPRESA no se hace responsable por los mecanismos de pago dejados en los elementos de control de ingreso, estaciones, vehículos o paradas.

**SALDOS.** Los saldos existentes en una tipología de mecanismo de pago CÍVICA, podrán ser abonados para la adquisición de otra tipología, previa lectura de saldo, y siempre que sea autorizado por el usuario. Lo anterior, sin perjuicio de los términos de caducidad del saldo dispuestos en el presente reglamento y los procedimientos internos de LA EMPRESA.

**NOTA:** Las anteriores condiciones se encuentran contenidas en el Reglamento del Usuario, el cual está publicado en las Estaciones y en los diferentes canales con los que cuenta la Empresa. Se informa además que los mismos pueden variar y se darán a conocer a través de publicación en la página web de la empresa y publicación en gaceta del municipio de Medellín.

## ACEPTACIÓN DE LAS CONDICIONES GENERALES DE USO DEL MECANISMO DE PAGO ELECTRÓNICO CÍVICA PERSONAL

Yo, \_\_\_\_\_ Identificado con tipo de documento \_\_\_\_ N° \_\_\_\_\_, acepto las condiciones GENERALES DE USO DEL MECANISMO DE PAGO ELECTRÓNICO CÍVICA anteriormente expuestas y autorizo al Metro de Medellín Ltda. a:

- a. Mis datos personales, entregados al momento de la personalización, se entregaron de forma libre, el Metro me informó mis derechos como titular, los canales para hacerlos efectivos, los tratamientos y usos. Por ello, autorizo sean debidamente incorporados a la base de datos de información de Cívica.
- b. La información de mis datos podrá ser utilizada por el Metro de Medellín Ltda. con fines únicamente comerciales de conformidad con la Ley.

Firma y/o Huella \_\_\_\_\_