

## CONTRATO DE ADHESIÓN DE USO LOS SERVICIOS DE INTERMEDIACIÓN- OPENPASS TERMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO

**DEVISAB S.A.S**, identificada con Nit.901.209.021-2, con sede en el Km 9 Vía de la Chía – Mosquera, en condición de Intermediador de Recaudo Electrónico Vehicular (IP/REV) para pago de peajes, y su dispositivo (TAG ) de identificación electrónica de vehículos **OPENPASS**, debidamente habilitado por el Ministerio de Transporte, establece los siguientes Términos y Condiciones:

### CONSIDERACIONES

**OPENPASS**, Trabaja por medio de un dispositivo electrónico (TAG que se adhiere a la parte frontal del panorámico del vehículo) que permite de manera exclusiva ser detectado a distancia para que con el uso de este dispositivo, se realice el pago por medio electrónico de la tarifa de Peaje en las concesiones en las cuales DEVISAB SAS, tenga contrato vigente o en los que opere de manera transitoria la OBIP y que a su vez cuenten con carriles y sistemas adecuados para prestar el servicio de recaudo electrónico vehicular interoperable, en las carreteras nacionales y que también estén identificados con el logo COLPASS, sin necesidad de detenerse.

La cobertura del servicio TAG OPENPASS puede ser consultada en la página [www.devisabsas.com](http://www.devisabsas.com), en cualquiera de los peajes habilitados y con los cuales que se tenga convenio, el USUARIO podrá pasar por los carriles identificados con la marca COLPASS.

### 1. ACEPTACIÓN

Que a partir de la fecha el USUARIO Y/O CLIENTE **MANIFIESTA** que conoce y acepta de manera EXPRESA los siguientes TERMINOS Y CONDICIONES que garantizan i). La correcta prestación del servicio y ii). Los derechos y obligaciones de los USUARIOS Y/O CLIENTES que hagan uso de los servicios ofrecidos por OPENPASS, en consideración con el Estatuto del Consumidor y la Resolución Nro. 20213040035125 de 2021 y la que eventualmente la modifique o la sustituya. Su ACEPTACIÓN se da por: a. Por la firma del presente documento junto con la entrega del TAG y b. El uso del TAG en cualquiera de las estaciones de peaje en los cuales OPENPASS opere.

Con la firma del Acta de Entrega del dispositivo, el USUARIO Y/O CLIENTE, deja constancia que conoce y acepta cada uno de los siguientes términos y condiciones en los cuales se encuentran las condiciones del servicio, los derechos y obligaciones del USUARIO Y/O CLIENTE y demás generalidades que operaran al momento de su aceptación por los medios anteriormente mencionados.

Para los Usuarios que ya cuentan con el TAG, la aceptación del presente documento denominado “Términos y Condiciones” se da por la utilización del servicio.

## 2. USO DEL TAG OPENPASS

La asignación y personalización de OPENPASS se realizará exclusivamente con suscripción del Acta de Entrega.

El USUARIO Y/O CLIENTE es el único responsable del adecuado uso del TAG OPENPASS, una vez haya sido entregado e instalado por Devisab SAS.

El USUARIO Y/O CLIENTE garantiza que las personas que han sido designadas por este para la Conservación y uso del TAG, conocen el presente acuerdo, por lo tanto acatarán y cumplirán lo dispuesto en el presente documento.

El dispositivo OPENPASS, permite el prepago de la tasa del peaje vigente de acuerdo con su categoría, en las Estaciones de Peaje anivel nacional identificados con el logo COLPASS.

Para poder usar este medio de pago, el tenedor de OPENPASS deberá utilizar exclusivamente los carriles identificados con el logo COLPASS que deben estar señalizados por cada concesión o titular de la estación de peaje respectiva.

### 2.1 Para el uso de los carriles con cobro electrónico el USUARIO Y/O CLIENTE deberá tener en cuenta:

- En los carriles adecuados para pago electrónico, el conductor debe transitar a una velocidad máxima de 30 Km/h., mantener una distancia de seguridad, con el vehículo que transita por delante de él.
- En caso de tomar un carril diferente a los definidos y demarcados como COLPASS, el conductor deberá cancelar de manera inmediata y sin generar afectaciones a la movilidad, la tarifa de peaje de acuerdo con la categoría de su vehículo, en efectivo o prepago.
- Los carriles con tecnología asociada a la marca COLPASS, deberán estar debidamente identificados y señalizados de manera clara para el USUARIO Y/O CLIENTE, lo cual deberá ser identificado plenamente por el USUARIO Y/O CLIENTE.
- El dispositivo OPENPASS, no puede ser removido del sitio instalado por DEVISAB, ya que se desactivará y no podrá volver a ser funcional. En caso tal se requiera, para cada reposición del dispositivo TAG adscrito a OPENPASS, el USUARIO Y/O CLIENTE deberá cancelar la suma de \$26.000 a órdenes de DEVISAB; este valor será reajustado a partir del año siguiente con el porcentaje del IPC correspondiente.

**2.2 CAMBIO DEL TAG OPENPASS:** El cambio del TAG OPENPASS, podrá darse por Daño, hurto, pérdida, cambio de vehículo, o por uso de la garantía con servicio OPENPASS.

- **Daño y / o Robo del dispositivo:** El USUARIO Y/O CLIENTE se desplazará a cualquiera de los puntos de atención OPENPASS informados en la página web [www.devisabsas.com](http://www.devisabsas.com) con el fin de reportar la novedad y obtener la reactivación y/o sustitución del dispositivo, el USUARIO Y/O CLIENTE deberá cancelar la suma de \$26.000. valor que será reajustado cada año, con el porcentaje del IPC correspondiente. En caso de hurto, deberá acompañar la transferencia con la denuncia respectiva.
- **Cambio de vehículo:** El USUARIO Y/O CLIENTE se desplazará a cualquiera de los puntos de atención OPENPASS informados en la página web [www.devisabsas.com](http://www.devisabsas.com). con el fin de reportar la novedad y obtener un nuevo dispositivo.
- Para el caso de personas naturales se debe anexar fotocopia de la licencia de tránsito del vehículo y fotocopia de la cedula de ciudadanía o de extranjería; para personas jurídicas fotocopia de la licencia de tránsito y certificado de existencia y representación legal Cámara de Comercio actualizado para obtener la sustitución del dispositivo.
- **En caso de pérdida o hurto del vehículo:** Devisab SAS no se hará responsable del saldo que contenga el dispositivo "OPENPASS", en caso de pérdida o hurto del vehículo, hasta que el USUARIO Y/O CLIENTE lo desactive enviando un e-mail al correo [atencionusuarioiprev@devisab.com](mailto:atencionusuarioiprev@devisab.com).

**2.3 GARANTIA del TAG**, teniendo en cuenta lo establecido en la ley 1480 de 2011, OPENPASS ofrece al USUARIO Y/O CLIENTE la GARANTIA LEGAL de la que trata el Estatuto del Consumidor respecto de la calidad, idoneidad, seguridad, buen estado y funcionamiento del TAG por un término de cuarenta y cinco (45) días calendario, Este término se suspenderá cuando se haya hecho efectiva dicha garantía y el USUARIO Y/O CLIENTE no pueda hacer uso del servicio por hacerse efectiva la garantía, en el evento de que por virtud de la GARANTIA se realice el remplazo total del TAG por otro, este término empezará a contar nuevamente desde el momento en que se realice dicha reposición, La GARANTIA incluye el derecho a la reparación total o parcial del TAG o su reemplazo, si el término establecido vence y el USUARIO Y/O CLIENTE no ha manifestado esto a DEVISAB S.A.S., la reparación o reemplazo del TAG se hará únicamente cuando el USUARIO Y/O CLIENTE pague los costos asociados a su reparación o reemplazo, **Exclusiones:** la presente **GARANTIA** no se aplicará cuando existan situaciones de fuerza mayor, caso fortuito, hecho de un tercero, el uso indebido del TAG. 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, para lo cual el USUARIO Y/O CLIENTE debe asumir y pagar los costos de reposición del nuevo TAG. Para hacer uso de la GARANTIA el USUARIO Y/O CLIENTE debe acercarse dentro de los 45 días calendario a la entrega del TAG, a los puntos dispuestos por OPENPASS para tal efecto, en donde el USUARIO Y/O CLIENTE elevará una solicitud en la cual informe el daño que presenta el TAG y OPENPASS generará un recibo de solicitud, para lo cual OPENPASS cuenta con un término de hasta quince (15) días hábiles para dar respuesta al USUARIO Y/O CLIENTE contados a partir del día siguiente a la entrega de solicitud, en caso de que no

sea posible su reparación se le informara al cliente la posibilidad de reposición del mismo para lo cual OPENPASS tendrá un término de diez (10) días hábiles para reponerlo, dentro de ese término el usuario deberá acercarse a la oficina que se le indique para realizar la reposición del mismo lo cual se deberá realizar en los puntos de instalación indicados por DEVISAB S.A.S., o en caso de encontrarse fuera de dichos puntos, el TAG será enviado por mensajería – correo certificado incluyendo las instrucciones para la instalación del nuevo TAG.

### **3. RECARGAS Y MODALIDADES DE PAGO DE OPENPASS.**

Para el uso del servicio el USUARIO Y/O CLIENTE cuenta con los siguientes medios o modalidades de pago:

**3.1 Recarga OPENPASS:** Las recargas serán realizadas directamente por el USUARIO Y/O CLIENTE así:

- Efectivo en puntos de atención OPENPASS informados en la página web [www.devisabsas.com](http://www.devisabsas.com). horario de atención lunes a viernes de 8 AM a 5 PM y sábados de 8 AM a 12 PM, los domingos y festivos no hay atención.
- Página WEB para hacer las recargas por transferencia electrónica mediante Botón PSE.
- Pasarela de pago para hacer las recargas por transferencia electrónica mediante Botón PSE Tarjeta de crédito.
- Transferencia electrónica, o consignación a la Cuenta de Ahorros BANCO DE BOGOTA No 016195430 a nombre de Devisab SAS identificada con Nit. No 901.209.021-2.
- A través de sistemas adicionales de recarga que serán informados oportunamente en la página web [www.devisabsas.com](http://www.devisabsas.com)

Se harán efectivas las recargas por transferencias y/o consignaciones dependiendo de la entidad bancaria, por lo cual el USUARIO Y/O CLIENTE una vez realice la recarga correspondiente, deberá adicionalmente enviar al correo [iprevrecargas@devisab.com](mailto:iprevrecargas@devisab.com) el soporte de la transacción; recarga que será verificada por Devisab S.A.S y será activado, el nuevo saldo, hasta 24 horas hábiles (entendido este como de lunes a viernes de 08:00 am a 05:00 pm y sábados de 08:00 am a 12:00 pm, las recargas realizadas fuera de este horario serán aplicadas al siguiente día hábil después de verificada la transacción. En el caso de las recargas reportadas por la modalidad de pago electrónico se aplicarán máximo dos (2) horas después.

En los casos en que el vehículo tenga una tarifa especial o preferencial, es responsabilidad del Operador (peaje) donde aplica la tarifa, determinar el cobro a efectuar para cada paso por la estación de peaje. Devisab, en su rol de Intermediador no realiza ningún proceso de validación del cobro reportado por el Operador. Únicamente recibirá los PQRS generados por los USUARIOS Y/O CLIENTES si estos consideran que hay un error de cobro. El Operador asocia en su base de datos local al USUARIO Y/O CLIENTE con tarifa especial, y al momento en que éste transite por la respectiva plaza de peaje el Operador (peaje) debe reportar a Devisab el tipo de cobro “Tarifa Especial”.

**Debito de la tasa de peaje:** Será el descuento que se realice sobre el dispositivo adscrito a OPENPASS, el cual corresponderá a la tarifa vigente, en la fecha y horario de tránsito del vehículo por la estación de peaje, concordante con la respectiva categorización del vehículo de acuerdo con su número de ejes.

Para efectos de la expedición de constancia de pagos de peajes, OPENPASS enviará a los USUARIOS Y/O CLIENTES las constancias de pago realizadas a los peajes de cada operador a cargo de peajes en el país sea pública o privada.

Se enviará a solicitud del USUARIO Y/O CLIENTE la factura mensual del servicio por medio de factura electrónica, donde se informa el valor de los pasos del mes.

Cualquier queja o información sobre la constancia de pago será tramitada a través del correo [atencionusuarioiprev@devisab.com](mailto:atencionusuarioiprev@devisab.com), la cual será resuelta en un término máximo de 15 días hábiles desde la recepción de la solicitud.

**SALDO MINIMO:** Para efectos de uso del servicio mínimo tres pasos o el monto que establezca el usuario al momento de la afiliación al servicio para el envío de alertas.

#### **4. USO DEL SERVICIO PLATAFORMA OPENPASS**

El servicio de OPENPASS puede ser utilizado en cualquier peaje que se encuentre dentro de la cobertura establecida por DEVISAB S.A.S., la cual puede ser consultada en la página <https://www.devisabsas.com/> además de las siguientes consideraciones:

El USUARIO Y/O CLIENTE OPENPASS podrá utilizar el servicio, en todas las estaciones de peaje a nivel nacional habilitadas por el Ministerio de Transporte y con las cuales DEVISAB S.A.S., tenga cobertura técnica (convenio/acuerdo) y por los carriles identificados con el logo COLPASS.

El USUARIO Y/O CLIENTE se obliga a cumplir todas las reglas y normas que se encuentren establecidas dentro del presente acuerdo, y en especial observar y acatar todas las normas de las estaciones de peajes y las normas de tránsito al momento de circular por las vías en todo el territorio nacional, esto en consideración a la ley 769 de 2002 o la norma que la modifique o sustituya.

El USUARIO Y/O CLIENTE se obliga a pagar el cobro correspondiente a la tarifa de peaje, por lo que la evasión del pago al mismo se considera una contravención al Código Nacional de tránsito ley 769 de 2002, de conformidad con lo previsto en el artículo 131 literal B 8. Por lo que el USUARIO Y/O CLIENTE se obliga, en caso de que al momento de paso por el peaje el TAG OPENPASS permita su paso por el mismo y este no cuente con el saldo suficiente para su pago, el USUARIO Y/O CLIENTE deberá recargar su cuenta dentro de los 10 días hábiles siguientes monto que será descontado del saldo en cuenta que posea para cubrir dicho paso por peaje.

La categoría del vehículo y las asignaciones de las tasas correspondientes a peajes son de facultad exclusiva de las autoridades competentes, por lo que el USUARIO Y/O CLIENTE reconoce que OPENPASS no participa, ni define las categorías, tarifas o similares relacionadas con el cobro del peaje.

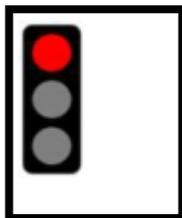
En el caso de que el USUARIO Y/O CLIENTE, aun teniendo el saldo suficiente en su cuenta OPENPASS decida pagar en efectivo la tasa correspondiente al peaje, este deberá transitar por los carriles en los cuales no se encuentre el LOGO COLPASS, en caso de que todos los carriles del respectivo peaje se encuentren habilitados para el pago electrónico y efectivamente se realice el doble cobro tanto electrónico como en efectivo, el USUARIO Y/O CLIENTE deberá conservar el ticket respectivo de pago y radicar su petición a los canales de atención habilitados por OPENPASS, e informar si requiere la devolución del dinero o si se carga a favor del USUARIO Y/O CLIENTE en su cuenta. Para lo cual se dará una respuesta al USUARIO Y/O CLIENTE máximo dentro de los quince (15) días siguientes al recibo de su petición.

En caso de que el USUARIO Y/O CLIENTE no cuente con saldo suficiente para utilizar los servicios OPENPASS, este deberá pagar la tarifa correspondiente al PEAJE en efectivo, pues el tener el TAG OPENPASS no retrasa, exime o sirve de excusa para no realizar el pago correspondiente, por lo que si el carril es un carril exclusivo COLPASS el vehículo deberá dar REVERSA, y pasar por alguno de los carriles mixtos y pagar en efectivo la tasa correspondiente al peaje, para evitar dicho suceso el USUARIO Y/O CLIENTE deberá constantemente consultar su saldo a fin de evitar este inconveniente. OPENPASS alertara al USUARIO Y/O CLIENTE mediante correo electrónico cuando su saldo mínimo corresponda a lo informado por el cliente de acuerdo al uso de su servicio.

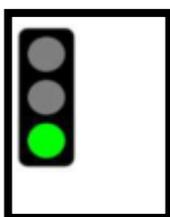
### **Estado de la cuenta OPENPASS**

En todos los peajes habilitados del país por parte del Ministerio de Transporte y con los cuales cuente cobertura el TAG OPENPASS, existen por paso por carril unos semáforos que indicaran el estado de la transacción y de la cuenta al USUARIO Y/O CLIENTE, los cuales son:

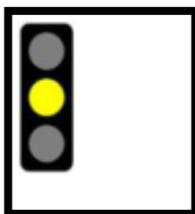
Luz roja: El vehículo debe detenerse y esperar a que el sistema verifique el estado de su cuenta OPENPASS, en caso de no cambiar a otro deberá esperar instrucciones del operador de carril (USUARIO Y/O CLIENTE no habilitado o no registrado)



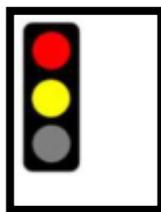
Luz verde: El USUARIO Y/O CLIENTE cuenta con saldo y se ha realizado la transacción (USUARIO Y/O CLIENTE activo y con saldo)



Luz Amarilla: USUARIO Y/O CLIENTE activo con saldo bajo, el USUARIO Y/O CLIENTE se encuentra por Debajo del SALDO MINIMO y es necesario que se recargue el medio de pago.



Luz roja y amarilla a la vez: USUARIO Y/O CLIENTE activo, pero sin saldo (esta señalización es opcional, pero en el caso de que exista en dicho peaje indicarla lo señalado).



En todo caso, es importante señalar que este es un tema de señalización está a cargo del OPERADOR del peaje de conformidad con lo establecido en la resolución No. 20213040035125 de 2021.

En caso de que la **LUZ ROJA** continúe, este puede ser asociado a que: a. No posee saldos suficientes, b. el estado de la cuenta OPENPASS no permite el paso, para tal evento deberá consultar ante DEVISAB S.A.S. c. El TAG no fue correctamente leído, por lo que deberá seguir las indicaciones que el operador le imparta.

En caso de que la luz roja se deba a que el USUARIO Y/O CLIENTE no posee saldo suficiente o debido al estado de la cuenta OPENPASS será responsabilidad del USUARIO Y/O CLIENTE realizar el pago del peaje en efectivo al OPERADOR.

## **5. SUSPENSIÓN Y CANCELACION DE LA CUENTA OPENPASS**

La Suspensión o Cancelación del servicio OPENPASS, podrá darse por algún incumplimiento o no atención a los procedimientos y obligaciones a cargo del USUARIO Y/O CLIENTE, en especial las contenidas en la Resolución 20213040035125 del 2021 la que la modifique o sustituya, o las acordadas dentro del presente acuerdo, se entiende que existe SUSPENSIÓN: cuando la cuenta OPENPASS puede volver a usarse y CANCELACIÓN: cuando la cuenta OPENPASS asociada es eliminada del sistema de manera permanente.

EL USUARIO Y/O CLIENTE en cualquier momento podrá solicitar la suspensión o cancelación de su cuenta OPENPASS, para lo cual deberá enviar un correo electrónico al correo [radicacioniprev@devisab.com](mailto:radicacioniprev@devisab.com), la suspensión o cancelación de la cuenta no dará lugar al cobro de ninguna penalidad, en el entendido de que el USUARIO Y/O CLIENTE puede terminar la relación contractual en cualquier momento.

**La SUSPENSIÓN de los servicios OPENPASS** podrá presentarse cuando:

1. Por petición del USUARIO Y/O CLIENTE,
2. Por mora, es decir el USUARIO Y/O CLIENTE presenta un saldo negativo por el término mayor a 10 días, sin embargo DEVISAB S.A.S. señala que el USUARIO Y/O CLIENTE deberá pagar todos aquellos conceptos que le sean atribuibles por los pasos efectivos por peaje, para lo cual el USUARIO Y/O CLIENTE autoriza a DEVISAB S.A.S., a realizar los cobros a los medios financieros que este tenga vinculados con su cuenta OPENPASS con el fin de saldar la mora que este tenga con DEVISAB S.A.S., lo anterior, sin perjuicio de las demás medidas o actuaciones que puedan llevarse a cabo para la recuperación de dicho dinero.
3. Por fraude se entenderá por fraude cualquier acto que ejerza el USUARIO Y/O CLIENTE con el fin de engañar al sistema e introducir información falsa al mismo,

**La SUSPENSIÓN del uso del TAG** podrá darse:

1. Por petición del USUARIO Y/O CLIENTE caso en el cual el saldo a favor se mantendrá hasta que el USUARIO Y/O CLIENTE utilice el servicio, realice una nueva recarga o adicione vehículos a su cuenta, de igual forma el USUARIO que tenga adscrito más de un vehículo podrá pedir la suspensión de los servicios respecto de uno o varios de los vehículos matriculados, en caso de solicitar la reactivación debe instalarse un TAG nuevo.
2. Cuando existan incongruencias en la categoría, placa y vehículo asociadas al TAG, en caso tal el USUARIO Y/O CLIENTE deberá informar a DEVISAB S.A.S. OPENPASS de tal error.

3. Por fraude: se entenderá que este opera cuando el TAG sufra falsificación o sea utilizado por un vehículo diferente al que fue declarado al momento del registro y que el cambio no sea notificado a DEVISAB S.A.S en gestión de cuenta, o cuando exista un reporte de una entidad bancaria debido a la validación de las transacciones por el desconocimiento de estas y que tengan origen en recargas realizadas a su cuenta asociada a OPENPASS.

### La CANCELACIÓN de la cuenta OPENPASS:

En el caso de **CANCELACIÓN**, es decir, de la terminación de la relación contractual con la cuenta OPENPASS por decisión del USUARIO Y/O CLIENTE, DEVISAB S.A.S, emitirá un certificado de desvinculación del TAG, el cual será emitido a más tardar dentro de los 3 días calendario siguientes a la solicitud de cancelación, dentro de este periodo DEVISAB S.A.S., debitará el valor de todos aquellos servicios que se hayan prestado hasta la solicitud de la cancelación de la cuenta, en caso de que la cuenta presente saldos a favor del USUARIO Y/O CLIENTE, este tendrá derecho a su devolución, para lo cual, una vez emitido su certificado de desvinculación DEVISAB S.A.S., contará con el término de 10 días hábiles para entregar el valor correspondiente (salvo la deducción del 4 x mil cuando aplique), los dineros consignados por el USUARIO Y/O CLIENTE no generan ningún tipo de rendimiento o intereses a favor del USUARIO Y/O CLIENTE.

La terminación de la relación contractual por solicitud del USUARIO Y/O CLIENTE está sujeta al pago de los servicios que se le hayan prestado hasta el momento de la terminación de la relación contractual de conformidad con lo previsto en el literal I de la Resolución No. 20213040035125 del 2021.

La CANCELACION podrá darse en los siguientes eventos:

1. Por solicitud del USUARIO Y/ O CLIENTE, la cual podrá hacerse enviando un mensaje de correo electrónico a la dirección de correo: [radicacioniprev@devisab.com](mailto:radicacioniprev@devisab.com) y en la cual se hará de manera posterior la entrega del saldo a favor que este posea en caso de que aplique.
2. Por intento de fraude: En caso de que se tenga indicio de que existe reincidencia en intento de fraude por parte del USUARIO Y/O CLIENTE, o por confirmación de una entidad bancaria que así lo comunique DEVISAB S.A.S., procederá a la cancelación de la cuenta.
3. Por encontrarse el USUARIO Y/O CLIENTE en alguna de las listas que administra la Oficina de Control de Activos del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos de América - OFAC, CLINTON, o listados que denoten corrupción o delitos; así mismo que no tienen investigaciones en curso, ni han sido sindicados o condenados por narcotráfico, lavado de activos, terrorismo u otros comportamientos tipificados como delito, en tal caso de procederá a la cancelación y no prestación del servicio.
4. Por mora: cuando el USUARIO Y/O CLIENTE dentro del término de quince 15 días calendario una vez realizada la notificación del saldo en mora no ha realizado el pago correspondiente al mismo.

## 6. OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y/O CLIENTES OPENPASS.

Los USUARIOS Y/O CLIENTES OPENPASS deberán respetar y acatar las siguientes obligaciones contenidas en la resolución No. 20213040035125 de 2021 o la norma que la modifique o sustituya.

- a. Tomar todas las medidas necesarias para garantizar que el dispositivo TAG RFID OPENPASS sea instalado en el vehículo al cual fue asociado y se mantenga activo, de conformidad con los parámetros que le ha suministrado DEVISAB S.A.S., con la finalidad de garantizar el buen uso del Sistema IP/REV.
- b. Proporcionar información veraz oportuna y suficiente, 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 OPENPASS
- c. Hacer buen uso del servicio y del TAG RFID entregado por OPENPASS de conformidad con lo establecido en el presente acuerdo.
- d. No remover ni alterar el TAG RFID OPENPASS del vehículo para el cual fue asignado.
- e. Pagar los costos aquí indicados en caso tal se reponga el mismo.
- f. Informar oportunamente de cualquier daño o alteración que se presente en el TAG RFID OPENPASS a DEVISAB S.A.S., Intermediador para que a través de éste se reemplace el mismo, de conformidad con las cláusulas de garantía aplicables a este producto y en los términos dispuestos en la Ley 1480 de 2011. Así mismo, informar en caso de pérdida o robo del TAG RFID o del vehículo al que fue asignado.
- g. Hacer uso de la información entregada por DEVISAB S.A.S., únicamente para los efectos de la prestación de los servicios.
- h. Dar cumplimiento a los pactos contractuales establecidos con DEVISAB S.A.S., y dependiendo de la modalidad de pago, disponer de un saldo suficiente para la efectiva prestación del servicio.
- i. Mantener en la cuenta OPENPASS, el saldo de **al menos un (1) paso por una estación de peaje.**
- j. Pagar la tarifa de peaje correspondiente a través del Sistema IP/REV cuando haga uso de este. Si al momento del paso del vehículo por un carril IP/REV el sistema se encontrara fuera de línea, el USUARIO Y/O CLIENTE tendrá derecho a pasar por el peaje sin la obligación de aportar otro medio de pago, pero con la obligación de garantizar la disponibilidad del saldo necesario hasta que el sistema ejecute el cobro.

## 7. OBLIGACIONES DE DEVISAB S.A.S. – OPENPASS

DEVISAB S.A.S., se obliga para con el USUARIO Y/O CLIENTE en las siguientes condiciones:

- a. Activar el dispositivo TAG RFID OPENPASS en los vehículos solicitados por los USUARIO Y/O CLIENTES, para la prestación efectiva del servicio, el cual quedara activo en un periodo máximo de 24 Horas.
- b. Instalar el TAG RFID OPENPASS, de tal manera que se garantice que, al momento de la instalación de este, se ajustan a los requisitos técnicos necesarios para su apropiada lectura y se realiza sobre el vehículo asociado.

- c. Interconectarse, directa o indirectamente, con todos los Operadores habilitados, de manera que los USUARIOS Y/O CLIENTES con los que DEVISAB S.A.S., tenga relación contractual puedan hacer uso del Sistema IP/REV en los peajes de todos los Operadores habilitados.
- d. Prestar el servicio de Recaudo Electrónico Vehicular de manera continua, de conformidad con lo establecido en la resolución No. 20213040035125 del 2021, sus anexos o en aquellas resoluciones que las modifiquen, adicionen o sustituyan.
- e. DEVISAB S.A.S., mantendrá informados a los USUARIOS Y/O CLIENTES sobre las condiciones de prestación de los servicios del Sistema IP/REV, así como de cualquier cambio que se produjera en dichas condiciones tales como cobertura, servicios adicionales, entre otros.
- f. Respetar las condiciones acordadas contractualmente, de conformidad con los términos dispuestos en las normas de protección al USUARIO, CLIENTE Y/O CONSUMIDOR.
- g. DEVISAB S.A.S., se compromete a tener disponibles al menos dos canales de comunicación para que el USUARIO Y/O CLIENTE pueda consultar el estado de su cuenta y saldo disponible en el sistema IP/REV. DEVISAB S.A.S., garantiza que la disposición de un canal de atención presencial para atender consultas del USUARIO Y/O CLIENTE en caso de fallas en los canales de atención virtuales. Adicionalmente, DEVISAB S.A.S., debe notificar mediante alertas a través de, al menos, dos canales de comunicación, el valor del peaje y el saldo de la cuenta del USUARIO Y/O CLIENTE después que el USUARIO Y/O CLIENTE utilice los servicios del Sistema IP/REV.
- h. DEVISAB S.A.S., cuenta con dos canales de comunicación para instaurar peticiones, quejas y reclamos (PQR), los cuales podrán ser presentados en la líneas telefónicas 3123524223 – 3138710431 y al correo electrónico [radicacioniprev@devisab.com](mailto:radicacioniprev@devisab.com).
- i. Garantizar la disposición de un canal de atención presencial para atender PQR en caso de fallas en los canales de atención virtuales.
- j. Proveer mecanismos para atender y resolver las Peticiones, Quejas y Reclamos, Solicitudes y Consultas de los USUARIOS Y/O CLIENTES, en un término no superior a 15 días hábiles desde su recibo.
- k. Los USUARIOS Y/O CLIENTES OPENPASS cuentan con las siguientes modalidades de pago, prepago simple y puntos de recarga en efectivo.
- l. Permitir al USUARIO Y/O CLIENTE 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 de manera oportuna, salvo la deducción del impuesto del 4 por mil cuando aplique. Dicha devolución debe estar claramente explicada en un certificado de cierre de cuenta expedido junto con el certificado de desvinculación del TAG a la cuenta del USUARIO Y/O CLIENTE.
- m. Asegurar la prestación continua de los servicios del Sistema IP/REV al USUARIO Y/O CLIENTE sin perjuicio de las disputas que se puedan presentar con este con ocasión de la prestación de servicios adicionales.
- n. Entregar al USUARIO Y/O CLIENTE una copia del contrato que se establezca con el Intermediador de forma física o electrónica. Mantener disponible en todo momento de forma electrónica, el formato del contrato de prestación de los servicios del Sistema IP/REV y permitir al USUARIO Y/O CLIENTE consultar su saldo.

- o. Suministrar a los USUARIOS Y/O CLIENTES un TAG RFID OPENPASS que cumpla con las especificaciones técnicas dispuestas en la resolución IP/REV y en especial en el anexo 1 – Técnico, durante la vigencia de su relación contractual.
- p. Para hacer seguimiento y trazabilidad de las peticiones quejas y reclamos DEVISAB S.A.S., al momento de radicar la petición otorgará un número de radicado, el cual el USUARIO Y/O CLIENTE podrá hacerle seguimiento comunicándose con las líneas de atención a los números 3123524223 – 3138710431, de igual forma la respuesta la misma será enviada en un término no mayor a 15 días hábiles siguientes al recibo de su solicitud.  
EL USUARIO Y/O CLIENTE podrá acceder a la información de los consumos a través de la página web <https://openpass.devisab.com/>, al correo electrónico [atencionusuarioiprev@devisab.com](mailto:atencionusuarioiprev@devisab.com) , puntos de atención, y/o mensaje de texto al momento del paso por peaje.
- q. Reconocer a los USUARIOS Y/O CLIENTES los derechos establecidos en la normatividad vigente, en especial lo dispuesto en la Ley 1480 de 2011.
- r. Sin perjuicio de la posibilidad que tienen los Intermediadores de ofertar diversos planes con o sin Servicios Adicionales, los Intermediadores deberán ofrecer al menos un plan que corresponda únicamente a los Servicios del Sistema IP/REV para el pago de peajes sin que se cobre en dicho plan ningún tipo de recargo por peaje ni ningún tipo de cargo básico o cargo mínimo, de modo que los USUARIOS Y/O CLIENTES que soliciten dicho plan puedan usar la totalidad de sus recargas para pagar el monto de los peajes. Lo anterior sin perjuicio del valor por suministro e instalación del TAG RFID que fije el Intermediador en condiciones no discriminatorias respecto de otros planes tarifarios.

## 8. RESPONSABILIDAD E INDEMNIDAD

Si durante el uso del TAG OPENPASS en los peajes e infraestructura física de los mismos, El USUARIO Y/O CLIENTE llegase a ocasionar daños a dicha infraestructura o a terceros, EL USUARIO Y/O CLIENTE será el único responsable de los daños causados. Como consecuencia, EL USUARIO Y/O CLIENTE deberá mantener indemne a DEVISAB S.A.S., de cualquier indemnización que sea solicitada por los daños causados a la infraestructura de los peajes y a terceros, durante el uso del TAG. Por consiguiente, El USUARIO Y/O CLIENTE deberá pagar a DEVISAB S.A.S., cualquier suma derivada de daño, costo, gasto, perjuicio, desembolso, indemnización, multa o sanción que DEVISAB S.A.S., 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, CLIENTE Y/O CONSUMIDOR.

Igualmente, el USUARIO, CLIENTE Y/O CONSUMIDOR pagará los costos legales, judiciales, de asesoría jurídica y de tipo administrativo en los que tenga que incurrir DEVISAB S.A.S., para defenderse de tales acciones, demandas o reclamaciones.

## 9. MODIFICACIÓN - TÉRMINOS Y CONDICIONES

Los USUARIOS Y/O CLIENTES serán informados de cualquier modificación o ajuste que se realice a los términos y condiciones del presente acuerdo, para lo cual DEVISAB S.A.S., notificará a los mismos por los medios tecnológicos de los que dispone, esto es, a través de la página web

(<https://www.devisabsas.com/home>), de un mensaje de correo electrónico y/o de un mensaje de texto SMS que será enviado al USUARIO Y/O CLIENTE a los medios de contacto y/o correspondencia que haya suministrado a DEVISAB S.A.S, la modificación a los términos y condiciones a las que haya lugar y de las que haya sido notificado el USUARIO Y/O CLIENTE empezaran a regir dentro de los CUARENTA Y CINCO (45) días siguientes calendario desde su notificación, para lo cual dentro del mismo tiempo, el USUARIO Y/O CLIENTE puede manifestar por cualquier medio de comunicación habilitado por DEVISAB S.A.S, su negativa a aceptar dichas modificaciones y a terminar el contrato, lo cual no dará lugar a ninguna penalidad ni similares, la anterior negativa no EXIME al USUARIO Y/O CLIENTE del pago de los valores pendiente por pagar por cualquier concepto dentro de los términos y condiciones inicialmente pactados. En el caso de que el USUARIO Y/O CLIENTE dentro del término de implementación de los nuevos términos y condiciones no manifieste su negativa al mismo, este se entenderá que la ACEPTA tácitamente.

Para lograr una adecuada notificación a los USUARIOS Y/O CLIENTES de los cambios y novedades que se presenten, estos se OBLIGAN a mantener sus datos de contacto actualizados con el fin de surtir las notificaciones y novedades pertinentes, podrán actualizar sus datos a través del USUARIO Y/O CLIENTE asignado en la página <https://openpass.devisab.com/>

## **10. AUTORIZACIÓN PARA TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y REPORTE ANTE CENTRALES DE RIESGO.**

**EL USUARIO Y/O CLIENTE**, manifiesta y autoriza a DEVISAB S.A.S., Identificado con el NIT. 901.209.021-2, a realizar el tratamiento de sus datos personales en los términos y condiciones previstos en la ley 1581 de 2012 y su Decreto Reglamentario, y de conformidad con lo previsto en la Política de Protección de Datos personales de la Sociedad DEVISAB S.A.S., la cual se encuentra disponible en la página (<https://www.devisabsas.com/home>), por lo tanto DEVISAB S.A.S., podrá recolectar, almacenar, usar, circular, suprimir, procesar, compilar, transferir o transmitir, los datos aquí solicitados, los cuales tienen como fin garantizar el correcto servicio y operación del TAG OPENPASS, así mismo para la divulgación con fines netamente comerciales, por este mismo medio autoriza para compartir los datos personales de los USUARIOS Y/O CLIENTES 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 a OPENPASS, 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 DEVISAB S.A.S.

**EL USUARIO Y/O CLIENTE**, declara que acepta y conoce que los derechos que le asisten en calidad de titular de los datos personales objeto de tratamiento, como son: conocer, actualizar y solicitar la rectificación o supresión de datos; solicitar prueba del otorgamiento de la autorización; saber del uso que DEVISAB S.A.S., ha hecho de sus datos personales; revocar en cualquier momento la autorización de inclusión de sus datos personales en las bases de datos de DEVISAB S.A.S.; solicitar sin costo alguno los datos personales previamente autorizados, en el caso de que los datos personales puedan ser modificados en sus cuentas OPENPASS estos podrán ser modificados, rectificados o

actualizados directamente por el TITULAR, siempre y cuando estos datos no sean necesarios para el normal funcionamiento de la cuenta OPENPASS o afecte de manera directa la prestación del servicio, lo cual es autorizado por el usuario cliente, con el diligenciamiento de la autorización de datos personales.

Para los CLIENTES Y/O USUARIOS que ya cuente con los servicios OPENPASS esta se entenderá aceptada con el uso del servicio.

Para cualquier solicitud relacionada con el tratamiento, supresión, modificación o rectificación de los datos personales y o de reportes ante las centrales de riesgos, estos pueden ser solicitadas a través del correo electrónico [atencionusuarioiprev@Devisab.com](mailto:atencionusuarioiprev@Devisab.com) y los teléfonos 3123524223 – 3138710431 en el horario de lunes a viernes de 08:00 am a 4:00pm.

El USUARIO Y/O CLIENTE autoriza a DEVISAB S.A.S., a realizar verificaciones, consultas y reportes a Operadores de Información, respecto de información crediticia, de servicios, comercial y financiera en los términos de la Ley 1266 de 2008 y la Ley 1581 de 2012.

**11. DECLARACIÓN FINAL. EL USUARIO Y/O CLIENTE MANIFIESTA** que con la aceptación expresa del presente contrato, certifica y da fe que ni el, la(s) sociedad(es), ni sus socios y/o accionistas, han estado, se encuentran, o temen ser incluidos en alguna de las listas que administra la Oficina de Control de Activos del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos de América - OFAC, CLINTON, o listados que denoten corrupción o delitos; así mismo que no tienen investigaciones en curso, ni han sido sindicados o condenados por narcotráfico, lavado de activos, terrorismo u otros comportamientos tipificados como delito.

Así mismo, EL USUARIO Y/O CLIENTE se obliga a garantizar que sus bienes, negocios y los recursos con los que cumplirán el presente Contrato provienen de actividades lícitas, y que el valor de la tarifa de peaje cancelada a DEVISAB S.A.S., para el cumplimiento del objeto contratado será destinado igualmente a actividades lícitas, y no financiaran ni actividades de corrupción, ni de terrorismo, ni de lavado de activos, en el entendido de que estos recursos son trasladados a los OPERADORES pues corresponden a las tarifas de peajes respectivas.

En caso tal, el USUARIO Y/O CLIENTE deberá notificar de inmediato a DEVISAB S.A.S sobre cualquier cambio a las situaciones declaradas en la presente cláusula, informando las medidas que tomará para mitigar los daños que ello pueda causar. No obstante, si durante el plazo de ejecución del presente contrato en el evento en que el USUARIO Y/O CLIENTE o cualquiera de sus socios y/o accionistas sean incluidos por cualquier causa en dichos listados, o se encuentren bajo cualquier tipo de investigación que razonablemente pueda conducir a ello, DEVISAB S.A.S podrá dar por terminado anticipadamente este Contrato por incumplimiento.

Sin perjuicio de la anterior notificación que debe realizar el USUARIO Y/O CLIENTE a DEVISAB S.A.S, este último a su criterio podrá consultar los listados, sistemas de información y bases de datos, antecedentes judiciales y de medidas correctivas, y a los que haya lugar y, de encontrar algún reporte se dará por terminada la relación contractual.

## **12. DOMICILIO Y JURISDICCIÓN.**

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

## **13. CESIONES**

DEVISAB S.A.S., podrá ceder total o parcialmente el presente contrato a cualquier persona jurídica autorizada por el Ministerio de Transporte como intermediador dentro del sistema de recaudo electrónico vehicular IP/REV, dicha cesión será notificada al USUARIO Y/O CLIENTE con un término de cuarenta y cinco (45) días calendario antes de que opere la respectiva cesión, para la respectiva CESION no se requiere autorización expresa del USUARIO Y/O CLIENTE, así mismo autoriza a DEVISAB S.A.S. a suministrar o transferir los datos personales con los que cuente DEVISAB S.A.S., al CESIONARIO, con el fin de que se lleven a cabo todas las actividades concernientes a dicha cesión.

## **14. VARIOS**

El USUARIO Y/O CLIENTE declara que toda la información proporcionada es actual, exacta y veraz, así mismo, se obliga a mantener la información necesaria para la efectiva prestación del servicio, cualquier información que llegara a sufrir algún cambio deberá ser informada a DEVISAB S.A.S., con el fin de que dicho hecho no afecte la prestación del servicio.

Hacen parte del presente acuerdo, todos aquellos instructivos, directrices y en general cualquier documento que garantice la correcta prestación del servicio, la falta de validez de algún aspecto incluido en este acuerdo no invalidará el resto del clausulado acordado, el cual seguirá teniendo plena vigencia y efecto.

El incumplimiento por parte del USUARIO Y/O CLIENTE de alguna de las obligaciones o en general de cualquier aspecto del presente acuerdo puede dar a lugar a la cancelación o suspensión de la cuenta que el USUARIO Y/O CLIENTE tenga con OPENPASS, de conformidad con lo ya establecido.