



Condiciones generales de uso del mecanismo de pago Tarjeta Cívica

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL MECANISMO DE PAGO TARJETA CÍVICA

Las presentes son las condiciones que se deberán atender para el uso del mecanismo de pago tarjeta Cívica:

1. El usuario debe conservar en buen estado el mecanismo de pago tarjeta Cívica 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 tarjeta Cívica cuando se presenten inconsistencias en componentes técnicos del Sistema Centralizado de Recaudo Cívica. Por lo anterior, LA EMPRESA dejará evidencia e informará oportunamente al usuario.
3. El mecanismo de pago tarjeta 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.
4. El mecanismo de pago tarjeta Cívica, tendrá un número único específico.
5. Una vez el mecanismo de pago tarjeta Cívica sea entregado al usuario, éste deberá realizar una carga de dinero con saldo suficiente que le permita acceder al Sistema. El valor pagado por la adquisición del mecanismo de pago tarjeta Cívica, ya sea por expedición, segunda vía, reposición o compra de tarjeta Al Portador o Eventual/Univiaje, corresponde únicamente al costo del producto y en ningún caso constituye saldo disponible para el uso del servicio de transporte.
6. LA EMPRESA determinarán los valores mínimos y máximos de carga, los cuales serán informados a los usuarios.
7. Para los mecanismos de pago de tarjeta Cívica tipología personalizada, 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 electrónico del mecanismo de pago tarjeta Cívica durante los primeros seis (6) meses siguientes a su entrega, el mecanismo de pago tarjeta Cívica, será validado por parte de LA EMPRESA.
 - b. Cuando el mecanismo de pago tarjeta Cívica se haya usado por 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.
8. Para los mecanismos de pago tarjeta Cívica en las tipologías Al Portador y Eventual, en caso de hurto, daño o pérdida se cobrará el valor de expedición definido por la autoridad competente para la emisión de una nueva tarjeta.

Las tarjetas Al Portador aún existentes corresponden a títulos en circulación que ya no son emitidos por LA EMPRESA. Dichas tarjetas, al igual que las tarjetas Eventuales, no se encuentran asociadas a un usuario, toda vez que en el momento de su adquisición no se solicitan datos de identificación. En consecuencia, cuando una tarjeta al Portador se pierda, hurte o presente daño, la reposición se realizará mediante la expedición de una tarjeta Eventual, aplicando el valor definido por la autoridad competente para este tipo de tarjeta.

Lo anterior no aplicará en los siguientes casos de excepción:

- a. Cuando se presente daño electrónico del mecanismo de pago tarjeta Cívica dentro de los primeros seis (6) meses siguientes a su entrega, previa validación técnica por parte de LA EMPRESA.
 - b. Cuando el mecanismo de pago tarjeta Cívica tenga más de tres (3) años de uso y el usuario haya realizado como mínimo cuarenta (40) validaciones en los últimos treinta (30) días.
 - c. Cuando LA EMPRESA, de manera motivada y para casos excepcionales, así lo determine.
9. LA EMPRESA no se hace responsable por recargas realizadas en sitios, plataformas, establecimientos o canales que no hayan sido expresamente autorizados por LA EMPRESA. Las recargas efectuadas por fuera de los canales oficiales no generan obligación de reconocimiento, devolución, reintegro ni validación del saldo por parte de LA EMPRESA, por lo cual el usuario pierde todo derecho de reclamación sobre los valores pagados en dichos canales no autorizados.
 10. Los mecanismos de pago tarjeta Cívica son recargables en cualquier canal autorizado por LA EMPRESA.
 11. Según la normativa metropolitana de recaudo vigente, el dinero no utilizado o los saldos en el mecanismo de pago tarjeta Cívica, estarán vigentes por lo menos un (1) año después de su último uso, una vez transcurrido este tiempo el mecanismo de pago tarjeta Cívica, podrá ser deshabilitado. El usuario podrá recuperar, sin ningún tipo de rendimiento financiero los saldos, y/o solicitar la rehabilitación de su medio electrónico de pago en el término hasta de dos (2) años después de vencido el primer año antes referido. Transcurridos 3 años 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 de 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) o llamar a la línea Hola Metro donde le indicarán la situación de su mecanismo de pago, para su rehabilitación o definición de la situación concreta.
 13. El mecanismo de pago tarjeta Cívica de tipología personalizada permite la transferencia entre medios de transporte, la integración tarifaria establecida por la autoridad y el beneficio del viaje a crédito.
 14. Por su parte, los mecanismos de pago tarjeta Cívica en tipologías Eventual y Portador permiten únicamente la transferencia entre medios de transporte y la integración tarifaria establecida; en consecuencia, no otorgan acceso al beneficio de viaje a crédito.
 15. El viaje a crédito es un beneficio con el que cuentan los usuarios del mecanismo de pago tarjeta Cívica en la tipología personalizada, 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 permita función del servicio, cuando no tengan saldo en su mecanismo de pago.

Una vez utilizado un viaje a crédito, este será descontado de la próxima recarga. Un usuario no podrá utilizar en una segunda ocasión la figura del viaje a crédito hasta no haber cancelado su valor pendiente mediante la recarga.

TIPOLOGIAS DEL MECANISMO DE PAGO. Son tipologías de mecanismo de pago tarjeta Cívica válidos en el Sistema, los siguientes y los que, sean definidos por la autoridad competente:

1. Mecanismo de Pago tarjeta Cívica tipología personalizada:

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, previa aceptación de condiciones las cuales deberán ser leídas y suscritas por el usuario al momento de personalizarse.

El mecanismo de pago tarjeta Cívica tipología personalizada tiene perfiles, tarifas y tiempo de integración que son determinados por la autoridad de transporte, permite la integración tarifaria establecida y el beneficio del viaje a crédito.

Para la expedición de este mecanismo de pago tarjeta Cívica, el usuario deberá suministrar la información y la documentación requerida, así como la realización de los trámites a que haya lugar para la obtención de la tipología personalizada, el cual será personal e intransferible.

El uso indebido de la tarjeta Cívica personalizada acarreará la pérdida de ésta y por tanto de su beneficio económico. Para tal efecto, LA EMPRESA podrá validar la identidad de la persona que esté haciendo uso de un mecanismo de pago tarjeta Cívica con tarifa preferencial.

Dentro de esta tipología se encuentran los siguientes perfiles: Personas con Discapacidad (PCD), estudiantil, adultos mayores y aquellos que la autoridad defina.

En los eventos de hurto o pérdida del mecanismo de pago, le corresponde al usuario avisar a LA EMPRESA, caso en el cual el bloqueo de este se hará efectivo 3 horas después de la solicitud. LA EMPRESA no se hace responsable de los usos realizados con el mecanismo de pago tarjeta Cívica, 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 tarjeta Cívica Al Portador o Eventual/Univaje:

Es aquel que no contiene la información de un usuario y tiene costo para éste.

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

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

En caso de daño electrónico, la tarjeta podrá ser reemplazada dentro de los primeros seis (6) meses siguientes a su entrega.

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, el usuario deberá realizar el pago de la tarifa plena por cada medio de transporte.

ADQUISICIÓN Y RECARGA DEL MECANISMO DE PAGO. Son sitios autorizados para la adquisición y recarga del mecanismo de pago: los puntos de venta del Sistema, la red de recarga externa habilitada por LA EMPRESA, los canales digitales, 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 tarjeta Cívica 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.

PROCESO DE PERSONALIZACIÓN. Es deber del usuario revisar la información suministrada y registrada en el mecanismo de pago tarjeta Cívica tipología personalizada para verificar que ésta se encuentra correcta. Si posteriormente el usuario identifica que hubo un error en la información, se le cobrará el valor definido por la autoridad competente para proceder a su reposición.

INFORMACIÓN SOBRE EL ESTADO DEL MECANISMO DE PAGO. El usuario al adquirir su mecanismo de pago tarjeta Cívica Eventual/Univaje o realizar su recarga en los sitios y canales autorizados por LA EMPRESA, y antes de retirarse del canal autorizado, deberá verificar el estado del mecanismo de pago, la recarga realizada, el saldo de este y el cambio (devuelta) correspondiente.

Una vez el usuario finaliza la transacción 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 cumplirse para atender la reclamación.

FACTURA. De conformidad con la normatividad tributaria vigente en Colombia, las operaciones correspondientes al servicio de transporte público de pasajeros no están sujetas a la expedición de factura.

En la adquisición de tarjeta Cívica de segunda vía para los casos de reposición por pérdida, hurto o daño, así como la compra de tarjetas de tipo Eventual/Univaje, por tratarse de la venta de un bien, se encuentra gravado con el impuesto sobre las ventas (IVA) y deberá emitirse la factura correspondiente de acuerdo con la normatividad vigente.

Para estas ventas el Metro de Medellín actualmente expide Documento Equivalente Electrónico Tiquete de Máquina Registradora con sistema P.O.S.

AVISO SOBRE CAMBIOS EN LOS MECANISMOS DE PAGO TARJETA CÍVICA. 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 tarjeta Cívica con la tarifa anterior.

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

PUBLICACIÓN. Las anteriores condiciones de uso se encuentran publicadas en los canales de LA EMPRESA. Cualquier modificación se dará a conocer a través de los mismos canales.

ACEPTACIÓN DE LAS CONDICIONES GENERALES DE USO DEL MECANISMO DE PAGO TARJETA CÍVICA PERSONALIZADA

Yo, _____, identificado(a) con documento _____, acepto las condiciones GENERALES DE USO DEL MECANISMO DE PAGO TARJETA CÍVICA anteriormente expuestas y autorizo al Metro de Medellín Ltda. a:

Tratar los datos personales, entregados al momento de la personalización, los cuales fueron suministrados de forma libre y autónoma, de acuerdo con lo establecido en el aviso de privacidad y autorización para tratamiento de datos personales y la Política de tratamiento de información y datos personales, donde se me informaron 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.