Condiciones generales de uso para el pago con tarjetas bancarias y dispositivos digitales en el Sistema Metro

Civica

Términos y condiciones de uso para el pago con tarjetas bancarias y dispositivos digitales en el Sistema Metro

1. Objeto y alcance

Las presentes son las condiciones que regulan el uso de las tarjetas bancarias y dispositivos digitales como mecanismo de acceso y pago de viajes en el Sistema Metro, de la Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá Ltda., Metro de Medellín Ltda., en adelante LA EMPRESA.

Al acercar su tarjeta o dispositivo al validador, el usuario acepta estos términos y el Reglamento del Usuario del Sistema.

Estos términos regulan únicamente la relación de transporte entre el usuario y LA EMPRESA. Todo lo relativo al producto financiero (cupo, saldo, intereses, cuotas de manejo, bloqueo, fraude, contracargos y seguros) se rige por el emisor de la tarjeta o dispositivo de pago.

Esta modalidad constituye una alternativa adicional a los demás mecanismos de pago habilitados por LA EMPRESA.

El usuario deberá atender las presentes condiciones, las indicaciones de acceso y el Reglamento del Usuario del Sistema Metro.

2. Medios de pago admitidos

Tarjetas Visa y Mastercard débito, crédito y prepago, emitidas en Colombia o en el exterior, con función de pago sin contacto habilitado. También se admiten sus versiones digitales vinculadas a billeteras digitales compatibles como Apple Pay o Google Pay en teléfonos o relojes compatibles.

La tarjeta o versión digital deberá estar activa y habilitada por el emisor para realizar las transacciones correspondientes. Una tarjeta virtual cuyos datos solo puedan utilizarse en compras en línea no permite el acceso, salvo que se encuentre vinculada a una billetera compatible y habilitada para pagos sin contacto.

3. Disponibilidad del servicio

El pago con tarjetas bancarias y dispositivos digitales estará disponible en las líneas A y B, con un validador habilitado en cada uno de los accesos. El usuario deberá identificar y utilizar los equipos señalizados para esta modalidad.

LA EMPRESA avanzará en la instalación de validadores en los demás modos e informará oportunamente la ampliación de la cobertura y la habilitación de sus integraciones. Los validadores que se instalen en otros modos o estaciones solo podrán usarse para pagos con tarjetas bancarias y dispositivos digitales a partir de la fecha en que LA EMPRESA informe su habilitación. Mientras tanto, pueden permanecer instalados sin funcionar para esta modalidad.

4. Condiciones del medio de pago

El usuario deberá conservar su tarjeta o dispositivo en condiciones que permitan su lectura y validación, contar con saldo o cupo suficiente para pagar los viajes y cumplir las instrucciones de activación y autenticación de su emisor o billetera digital.

La expedición, activación, reposición y administración del producto bancario corresponden al emisor. LA EMPRESA no expide ni recarga las tarjetas bancarias utilizadas para pagos abiertos.

5. Validación e ingreso

El usuario deberá acercar una sola tarjeta o dispositivo al lector habilitado y esperar la confirmación de acceso antes de pasar. Cuando utilice una tarjeta física, deberá retirarla de la billetera para evitar la lectura de otro mecanismo de pago.

El acercamiento al lector, también denominado TAP, permite al sistema verificar el medio de pago. La presentación de una tarjeta o dispositivo no garantiza el ingreso si la validación no es positiva. En caso de rechazo, el usuario podrá solicitar orientación al personal del Sistema y utilizar otro mecanismo habilitado.

6. Uso individual y validaciones consecutivas

Cada persona deberá utilizar su propio medio de acceso. No se permite pagar el ingreso de acompañantes con una misma tarjeta o dispositivo. Un mismo medio de pago no permitirá un nuevo ingreso dentro de los quince (15) minutos siguientes a la validación anterior.

7. Tarjeta física y versiones digitales

La tarjeta física y las versiones digitales de esa tarjeta en un teléfono o reloj se reconocen como medios de pago diferentes. Sus validaciones se registran por separado y pueden generar cobros independientes.

Cuando se habiliten integraciones, El usuario deberá utilizar el mismo medio de pago durante su cadena de viaje y cumplir las condiciones tarifarias y operativas que se informen para acceder a ellas.

8. Tarifa aplicable

Los viajes pagados mediante pago con tarjetas bancarias y dispositivos digitales se cobrarán con la tarifa vigente definida por el Área Metropolitana del Valle de Aburrá como autoridad de transporte para el perfil Eventual. Las modificaciones tarifarias se informarán por los canales oficiales de LA EMPRESA conforme a lo dispuesto por dicha autoridad.

A los viajes pagados con tarjetas bancarias y dispositivos digitales no les aplican tarifas diferenciales, integración tarifaria, descuentos por perfil ni beneficios tarifarios especiales. El usuario que desee acceder a dichos beneficios deberá utilizar el mecanismo habilitado para ello y cumplir sus condiciones.

Para pagos con tarjetas de crédito, LA EMPRESA no define ni envía un número de cuotas en la mensajería de las transacciones realizadas con tarjetas de crédito. El número de cuotas al que se difiera el cobro dependerá de las condiciones establecidas por el banco emisor y de la configuración que el usuario tenga en su tarjeta de crédito.

El usuario deberá consultar con su banco emisor el número de cuotas aplicado, los intereses que puedan generarse y las opciones disponibles para modificar el diferido. Estas condiciones corresponden al producto financiero y no son determinadas por LA EMPRESA.

9. Procesamiento y cobro de los viajes

Al utilizar este mecanismo, el usuario autoriza el procesamiento y cobro de los viajes efectivamente realizados con el medio de pago presentado, incluidas las verificaciones y retenciones temporales que correspondan y los intentos posteriores de recuperación de valores pendientes.

El sistema acumulará los viajes realizados con un mismo medio de pago y, al finalizar el día, enviará el valor total para su cobro. A partir de ese momento, el procesamiento del cargo y su reflejo en el extracto o movimiento bancario están a cargo de la entidad emisora del medio de pago (banco y franquicia). Por esta razón, la forma en que se presenta el cobro, ya sea como un solo valor agregado o de otra manera, y el momento en que

se refleja el descuento, que puede ser esa misma noche o la noche siguiente, dependen exclusivamente de cada entidad emisora.

10. Retenciones temporales con Mastercard

Al utilizar Mastercard, el sistema solicitará una retención temporal de saldo o cupo por un valor equivalente al costo de un uso. Esta reserva se denomina pignoración y es definida por Mastercard. El sistema podrá solicitar nuevas verificaciones y retenciones conforme a las reglas de acumulación aplicables.

La retención no constituye el cobro de un viaje adicional. El cobro final corresponderá a los viajes realizados. La forma en que se refleje, aplique o libere la retención dependerá del emisor del medio de pago, ante el cual el usuario deberá consultar su estado.

La pignoración y el procesamiento hace parte de la mensajería de transporte PAYG (Pay As You Go) definida por Mastercard y no depende de LA EMPRESA.

11. Procesamiento con Visa

Con Visa, el sistema realizará una consulta de la tarjeta en el primer TAP del día y acumulará los viajes hasta finalizar la jornada, sin pignoración. Al finalizar el día enviará el valor pendiente para cobro. El momento en que el usuario observe el descuento dependerá del banco emisor.

Este procesamiento hace parte de la mensajería de transporte MTT (Mobility & Transport Transaction) definida por Visa y no depende de LA EMPRESA.

12. Valores pendientes y restricción de acceso

Cuando un viaje haya sido realizado y el cobro sea rechazado, su valor permanecerá pendiente de pago. LA EMPRESA continuará intentando recuperar la deuda a través del medio de pago utilizado. El medio de pago permanecerá bloqueado para ingresar al Sistema hasta que se recupere el valor pendiente.

El usuario deberá mantener saldo o cupo suficiente para cubrir la deuda. La restricción corresponde al ingreso mediante tarjetas bancarias y dispositivos digitales en el Sistema Metro y no supone una decisión de LA EMPRESA sobre el funcionamiento de la tarjeta en otros establecimientos.

13. Recuperación de deuda en el validador

Cuando un medio de pago con deuda pendiente sea presentado al validador habilitado, el sistema realizará un intento de cobro. Ese TAP se destinará exclusivamente a la recuperación de la deuda y no permitirá el ingreso.

Una vez recuperada la deuda, el usuario podrá presentar nuevamente el mismo medio de pago. El sistema realizará una nueva verificación y, si el resultado es positivo, permitirá el ingreso. La notificación del descuento dependerá de los servicios y canales que el usuario tenga activos con su banco.

14. Medios vinculados a una misma cuenta

Las tarjetas temporales, virtuales u otros medios asociados a una misma cuenta pueden identificarse como una misma cuenta de cliente. Una deuda pendiente con uno de ellos podrá afectar el ingreso de otros medios relacionados, hasta que se recupere el pago. El usuario podrá consultar con su emisor cuáles tarjetas o dispositivos se encuentran vinculados a su cuenta.

15. Seguridad y custodia

El usuario deberá custodiar su tarjeta y sus dispositivos, proteger sus credenciales y utilizar únicamente medios cuyo uso tenga autorizado. En caso de pérdida, hurto o sospecha de uso no autorizado, deberá informar al banco emisor y, cuando corresponda, al proveedor de su billetera digital, mediante sus canales de atención.

La solicitud de bloqueo o reposición del producto bancario deberá tramitarse ante su emisor. El usuario no deberá compartir claves, códigos de seguridad ni códigos de autenticación para recibir orientación del personal del Sistema Metro.

16. Consulta de viajes y movimientos

El usuario podrá consultar los cargos por los viajes realizados en los movimientos de su tarjeta o dispositivo, a través de los canales de su emisor.

El registro del viaje y su visualización como movimiento bancario pueden producirse en momentos diferentes, de acuerdo con el procesamiento y cobro descritos en este documento.

17. Atención y reclamaciones

Las solicitudes relacionadas con cobros no reconocidos, por fraude o uso no autorizado de los medios de pago y con las retenciones y devoluciones deberán canalizarse con el emisor del medio de pago. El usuario deberá aportar la información de la transacción que le sea requerida a través de los canales seguros de dicha entidad.

Las consultas sobre activación, saldo, cupo o funcionamiento del producto bancario también deberán dirigirse al emisor.

Para orientación sobre accesos habilitados, validadores o la prestación del servicio de transporte, el usuario podrá acudir al personal y a los canales oficiales de LA EMPRESA. Lo anterior no limita su derecho a presentar peticiones, quejas o reclamos ante LA EMPRESA sobre los asuntos de su competencia, a través de la línea Hola Metro 60(4) 4449598 o sitio web.

18. Tratamiento de la información

En la modalidad de Pagos Abiertos, LA EMPRESA recibe información técnica y transaccional necesaria para la operación del servicio de transporte, sin que dicha información permita identificar al titular del medio de pago**.**

El tratamiento de los datos personales y financieros asociados al medio de pago corresponde al emisor, al proveedor de la billetera digital y a los demás participantes del ecosistema de pagos que intervengan en dicho tratamiento, quienes deberán cumplir las obligaciones que les correspondan conforme a la Ley 1581 de 2012 y demás normas aplicables.

19. Publicación y cambios

Las presentes condiciones se publicarán en los canales oficiales de LA EMPRESA. Las modificaciones sobre tarifas, medios admitidos, cobertura, integraciones o condiciones de uso se informarán oportunamente por esos mismos canales, indicando su entrada en aplicación.

El usuario deberá consultar la información vigente para utilizar este mecanismo de pago. Las condiciones de los productos bancarios y billeteras digitales continuarán sujetas a lo establecido por sus respectivos emisores y proveedores.