

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL MARKETPLACE PREMIUM OUTLET ARAUCO

A través del Marketplace se podrán adquirir los productos ofrecidos por los comercios (los "Comercios") que hacen parte de PREMIUM OUTLET ARAUCO y que han decidido vincularse con GOPASS, de acuerdo con los siguientes términos y condiciones.

SECCIÓN 1. GOPASS

1.1. GOPASS es una empresa que se dedica a implementar esquemas que, acompañados de alta tecnología, permiten optimizar los procesos de pago para facilitar procesos de compras por medio de este en diferentes comercios, actividades y servicios, en especial, pero sin limitarse a ellos, centros comerciales (Marketplace), servicios de parqueo, peajes, tanqueo, seguros, y otros servicios en los que se haya habilitado el pago a través de este medio, según se informen en la página web www.gopass.com.co o a través de cualquier otro medio que GOPASS disponga para ello. En el sistema pueden interactuar diferentes actores como concesiones, bancos, entidades de recaudo, patrimonios autónomos y usuarios con el fin de que el servicio de pago electrónico sea una realidad en el país, permitiendo la lectura de nuestro sistema y el cobro a partir del mismo.

1.2. GOPASS ofrece los siguientes beneficios: un medio de pago alternativo, eficiente y electrónico sin la necesidad de realizar el proceso de pago en efectivo; la disminución de tiempos invertidos en el proceso de pago; aumentar la capacidad efectiva de atención en cada establecimiento de comercio o peaje; un mayor control de gastos; ofrecer información precisa y oportuna; ayudar a la reducción de fraude; otorgar seguridad por la realización de los pagos electrónicos suprimiendo el uso del dinero en efectivo; promover la agilidad en el tráfico; contar con múltiples sitios y formas para realizar recargas.

1.3. El servicio GOPASS es prestado por PAGOS AUTOMÁTICOS DE COLOMBIA S.A.S. sociedad identificada con el NIT 901.294.241-8, domiciliada en la dirección CR 56 NO. 9 09 OF 504 de la ciudad de Bogotá - Colombia, cuya dirección de notificación es la CR 56 NO. 9 09 OF 503, cuenta con el correo electrónico info@gopass.com.co y teléfono (571) 432 2230. Esto sin perjuicio de eventuales cesiones (en adelante GOPASS).

2. CONDICIONES GENERALES DEL SISTEMA

2.1 Los servicios prestados por GOPASS solo pueden ser utilizados en establecimientos de comercio y aliados comerciales afiliados a GOPASS, en este caso los Comercios que hagan parte de Premium Outlet Arauco ("POA") y que hayan decidido vincularse con GOPASS y ofrecer sus productos a través del Marketplace.

2.2. El servicio es prestado a través de una plataforma, a la cual se podrá acceder a través de la página web <https://www.premiumoutletarauco.com/> y que funciona mediante una cuenta que es creada por el CLIENTE al momento de su afiliación a GOPASS. Los CLIENTES deben elegir su propia contraseña, la cual es necesaria para ingresar posteriormente a la CUENTA. La CUENTA es personal e intransferible.

Cuando en estos términos y condiciones se haga referencia a CUENTA, significa una cuenta de usuario del CLIENTE en el Marketplace, de ninguna manera tendrá un significado de cuenta bancaria, depósito, bolsillo o billetera virtual, ni ninguna acepción similar.

Creada la CUENTA, el CLIENTE podrá adquirir los productos o servicios ofertados por los Comercios (de acuerdo con los precios, calidades y características que estos indiquen en el Marketplace) . Efectuada la compra, GOPASS entregará el producto adquirido en la dirección indicada por el CLIENTE en las fechas y términos indicados previo a efectuar la compra.

El CLIENTE pagará el valor del producto, así mismo asumirá los impuestos, Costo domicilio y Costo servicio que se causen por la prestación del Servicio, de acuerdo con los valores que se indiquen en el Marketplace previo a efectuar la compra.

La correspondiente factura o soporte de pago, será emitida por los Comercios o GOPASS, según corresponda, de acuerdo con lo estipulado en la legislación aplicable.

GOPASS se reserva el derecho de modificar los costos por transacción y las condiciones en que se presta el servicio de domicilio, todo lo cual será informado previo a efectuar la compra.

Devolución de los Productos: en caso de que no sea posible entregar el producto en la dirección indicada por el CLIENTE, por razones no atribuibles a GOPASS, este retornará el producto al Comercio para que este se encargue de la entrega al CLIENTE, en un periodo no mayor a 48 horas.

SECCIÓN 3. DERECHOS Y OBLIGACIONES

3.1. Derechos del CLIENTE. Sin perjuicio de las demás cláusulas de estos términos y condiciones y de conformidad con la regulación aplicable, el CLIENTE contará con los siguientes derechos:

- a) El CLIENTE tendrá derecho a realizar compras multimarca y/o multiproducto por medio del Marketplace de Premium Outlet Arauco.
- b) El CLIENTE tendrá derecho a recibir sus pedidos realizados por el Marketplace a domicilio a la dirección registrada.
- c) los demás consagrados en la legislación aplicable.

3.2. Obligaciones del CLIENTE. Sin perjuicio de las demás cláusulas de estos términos y condiciones, el CLIENTE está obligado a:

- a) Diligenciar de forma veraz y completa la información del registro.
- b) Registrar un medio de pago propio por PSE o tarjeta de crédito.
- c) Proporcionar información veraz y actualizada, en especial la relacionada con las condiciones necesarias para la prestación del servicio.
- d) Informar de cualquier novedad que se presente con el servicio de Gopass o con el Marketplace de Premium Outlet, comunicándose a Servicios al Cliente Tel (1) 4322230 o a info@gopass.com.co.

e) Hacer uso de la información entregada por GOPASS únicamente para efectos de la prestación del servicio.

f) Pagar el importe o tasa correspondiente al servicio que se le presta, incluso si el sistema se encuentra fuera de línea al momento de uso de la infraestructura habilitada para el pago a través del sistema.

g) Hacer buen uso, leal, de buena fé y dentro del marco de la ley del Marketplace y, en general de todo el sistema GOPASS.

h) Cumplir con las demás normas asociadas al servicio según disponga la ley comercial y civil.

3.3. Obligaciones de GOPASS. Sin perjuicio de las demás cláusulas de estos términos y condiciones GOPASS está obligado a:

a) GOPASS se compromete a ofrecer la mayor disponibilidad del servicio posible, sin embargo, ésta es una obligación de medio, por lo que también depende de los terceros que habilitan el sistema y del usuario, sin que la indisponibilidad del servicio sea una causal de responsabilidad e indemnidad de GOPASS.

b) Contar con medios de comunicación para que el CLIENTE pueda consultar el estado de su pedido.

c) Proveer mecanismos ágiles y eficientes para atender y resolver las Peticiones, Quejas y Reclamos, Solicitudes y Consultas del CLIENTE, en un término no superior a 15 días hábiles desde su recibo (ver sección 10). Así como proveer un sistema de información que muestre la trazabilidad y permita hacer seguimiento a las Peticiones, Quejas y Reclamos, Solicitudes y Consultas.

d) Permitir al 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.

e) Dar acceso a la información de los consumos.

f) Reconocer a los usuarios los derechos establecidos en la normatividad vigente, en especial lo dispuesto en la Ley 1480 de 2011.

SECCIÓN 4. CONDICIONES DE GOPASS CON MEDIO DE PAGO EN MARKETPLACE.

4.1. Cuando el sistema de pago GOPASS sea utilizado en establecimientos de comercio activos en el Marketplace, serán dichos establecimientos los responsables de contar con la información completa y veraz para la adquisición de productos o servicios por parte de los CLIENTES. En el Marketplace se indicarán los comercios y productos o servicios disponibles para compra a través de GOPASS.

4.2. El servicio de procesamiento de pago de pedidos en comercios solo se podrá utilizar en los establecimientos que hayan habilitado en la plataforma la infraestructura e información necesaria para el pago a través del sistema GOPASS.

4.3. El CLIENTE es el único responsable del pago de todos los productos y servicios que contrate con los Comercios, y por lo tanto no podrá alegar que cuenta con una CUENTA GOPASS para no realizar el pago en caso de que por algún motivo el sistema GOPASS no esté disponible. Para ello deberá seguir las instrucciones del Comercio para realizar el pago correspondiente. La indisponibilidad de la plataforma GOPASS no será eximente de pago para el CLIENTE, fuente de responsabilidad ni indemnidad de GOPASS frente al CLIENTE.

4.4. GOPASS no es una plataforma de comercio electrónico para efectos del pago de otros bienes y servicios, simplemente se trata de un mecanismo alternativo de procesamiento pago con el que cuenta el CLIENTE que adquiere una CUENTA GOPASS.

SECCIÓN 5. GARANTÍAS DE PRODUCTO

Los Comercios habilitados en el Marketplace son los únicos responsables por la publicidad, información, calidad, cantidad, garantía, naturaleza y entrega a satisfacción de los productos y servicios que se pagan a través del Marketplace. GOPASS no es responsable por estos conceptos y no es el encargado u obligado legalmente para resolver o atender consultas, quejas, peticiones o reclamos en relación con los productos y servicios que se ofrecen los Comercios y se pagan a través de la plataforma. Tanto los CLIENTES como los Comercios aceptan que GOPASS no hace parte de las relaciones u obligaciones jurídicas que se generen entre ellos y mantendrán a GOPASS indemne de cualquier reclamación.

SECCIÓN 6. SUSPENSIONES, CANCELACIONES Y DEVOLUCIONES.

Todas las devoluciones y cancelaciones solicitadas por los CLIENTES, se deben presentar con los comercios o reportar por cualquiera de los medios de Servicio al Cliente (correo, teléfono y whatsapp), para que GOPASS pase el caso directamente al comercio.

Los términos de devolución y derecho de retracto se entenderán de conformidad con lo establecido en la Ley 1480 de 2011 en su artículo 47, o cualquier norma que lo derogue, modifique o complemente.

Cuando el pago aun esté en la Pasarela de Pagos, GOPASS se encargará de efectuar la devolución de las sumas pagadas por el CLIENTE, previa revisión con el Comercio. La devolución del dinero del CLIENTE se realizará al mismo método de pago utilizado por este para la compra. En caso de que el pago se haya realizado con tarjeta débito o crédito, el reverso del pago podrá verse reflejado hasta treinta (30) días después de haber ejercido el derecho de retracto, esto depende de la entidad bancaria de la que sea cliente el CLIENTE. Para los pagos realizados con efectivo el pago se realizará a la cuenta de ahorros o corriente indicada por el CLIENTE en un plazo de treinta (30) días.

El CLIENTE deberá pagar el valor del envío en caso de devolución del Producto al Comercio, utilizando los canales dispuestos por ésta, de conformidad con lo establecido en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.

En caso de que el pago ya no se encuentre en la Pasarela de Pagos dispuesta por GOPASS, será el Comercio quien deberá devolver en dinero la suma pagada por el CLIENTE, en tal sentido

GOPASS dispondrá de la pasarela de pagos para efectuar la devolución correspondiente.

SECCIÓN 7. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Con el fin de permitir el funcionamiento del sistema, GOPASS utiliza una base de datos alojada en servidores físicos o en sistemas alternativos de archivo de información, tanto en Colombia como fuera del país, para asociar la CUENTA de cada CLIENTE, con dicha identificación electrónica. El tratamiento de los datos personales que contenga dicha base de datos solo se realizará de acuerdo con la ley. GOPASS solo permitirá la creación de una CUENTA cuando el titular de la información haya autorizado el tratamiento de sus datos personales.

Con la aceptación de estos términos y condiciones el CLIENTE autoriza expresa e inequívocamente a PAGOS AUTOMÁTICOS DE COLOMBIA S.A.S. para el tratamiento de sus datos personales, en los siguientes términos:

EL CLIENTE manifiesta que PAGOS AUTOMÁTICOS DE COLOMBIA S.A.S. le solicitó de manera previa, expresa e informada autorización para tratar sus datos personales con el fin de: Llevar a cabo todo el tratamiento necesario o conveniente para proveer todos los servicios y/o productos requeridos por nuestros clientes y/o anunciados a ellos (incluyendo, pero sin limitarse a pago electrónico de peajes, parqueaderos, productos y servicios, SOAT, seguros, y servicios financieros. Todos los anteriores podrán ser propios y de terceros); Permitir el funcionamiento y operación del sistema de recaudo electrónico vehicular; Permitir que se realicen pagos electrónicos a través del sistema; Permitir la identificación de cada cliente a través del TAG o DIEV; Compartir los datos personales con los diferentes actores del sistema de recaudo electrónico vehicular como Concesionarios, Operadores, Intermediadores, establecimientos que utilicen el sistema, y entidades que presten servicios relacionados o complementarios; 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; Acceder y utilizar la ubicación en tiempo real o tiempo pasado del titular; Permitir que el titular consulte información sobre el estado, cambios y situaciones relevantes del servicio; Informar sobre nuevos productos o servicios que estén relacionados o no, con el contratado o adquirido por el Titular; Dar cumplimiento a obligaciones contraídas con el Titular; Efectuar las gestiones pertinentes para el desarrollo del objeto social de la compañía en lo que tiene que ver con el cumplimiento del objeto del contrato celebrado con el Titular de la información; Evaluar la calidad de los productos o servicios; Desarrollar actividades publicitarias, de mercadeo o promocionales; Realizar estudios internos sobre el cumplimiento de las relaciones comerciales y estudios de mercado a todo nivel; Permitir la participación de los titulares de información en programas de lealtad con beneficios, actividades de mercadeo y promocionales (sorteos); Contactar al titular por vía telefónica (a través de llamadas y/o mensajes de texto como SMS y/o MMS), correo físico o electrónico, o medios digitales (como aplicaciones de mensajería instantánea y redes sociales, tales como Facebook, Instagram y WhatsApp, etc.) para: (i) enviar información comercial, publicitaria o promocional sobre los productos y/o servicios, eventos y/o promociones de tipo comercial o no de estas, con el fin de impulsar, invitar, dirigir, ejecutar, informar y de manera general, llevar a cabo campañas, promociones o concursos de carácter

comercial o publicitario; (ii) realizar encuestas de satisfacción; (iii) enviar información sobre los productos o servicios requeridos y su estado; y (iv) en general para todas las finalidades aquí establecidas; Suministrar datos personales a la fuerza comercial y/o red de distribución, telemarketing, investigación de mercados y cualquier tercero con el cual PAGOS AUTOMÁTICOS DE COLOMBIA S.A.S. tenga un vínculo contractual para el desarrollo de actividades de ese tipo (investigación de mercados y telemarketing, etc.) para la ejecución de las mismas; Transferir y/o transmitir los datos personales recolectados con terceros que tengan la calidad de aliados comerciales y/o de negocio para que puedan ofrecer sus productos y/o servicios; Enviar información de medios de pago electrónicos a plataformas de pago digitales y entidades financieras para procesar pagos y compras; Facilitar la identificación y prestar una experiencia de servicio completa, por ejemplo utilizando cookies; Realizar la gestión contable, fiscal y administrativa de clientes; Verificar antecedentes comerciales y de reputación de los clientes; Gestionar actividades de comunicación y fidelización de clientes, así como la atención oportuna de todas las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS); Responder requerimientos legales de entidades administrativas y judiciales; Consultar o recibir información, vía contratos de transmisión o transferencia, que se encuentra contenida en bases de datos de terceros para completar o actualizar los datos personales de los titulares.

El tratamiento que realizará PAGOS AUTOMÁTICOS DE COLOMBIA S.A.S. con la información personal consistirá en la recolección, compilación, almacenamiento, uso, consulta, transmisión, transferencia y circulación de los datos para las finalidades arriba enumeradas. Además, podrá transmitir y transferir dichos datos a terceros en Colombia o en el extranjero para que realicen tratamiento de estos para el desarrollo de las finalidades arriba enunciadas. También podrá enviar los datos a empresas matrices, subsidiarias, o vinculadas de PAGOS AUTOMÁTICOS DE COLOMBIA S.A.S., en Colombia y en el extranjero (esto incluyendo, pero sin limitarse al Grupo Novus Ltda), o con aliados comerciales para que traten la información con las mismas finalidades para las cuales fueron recolectadas.

Adicionalmente, autoriza a PAGOS AUTOMÁTICOS DE COLOMBIA S.A.S. a efectuar la transferencia de los datos personales enunciados en este numeral a INVERSIONES COLOMBIANAS ARAUCO S.A.S. (INVECA), empresa Colombiana que hace parte del Grupo Empresarial Parque Arauco, responsable del tratamiento de datos personales recolectados durante o por la operación de los centros comerciales que hacen parte de dicho Grupo en Colombia. Empresa que se constituye en nuevo responsable en el tratamiento de los datos y que, en virtud de esta autorización podrá usar sus datos para las siguientes finalidades: Acceder a los servicios de los Centros Comerciales de las Compañías¹; Participar en actividades de mercadeo y/o promocionales, eventos, actividades recreativas, concursos, juegos, promociones, rifas, sorteos y similares realizados en los Centros Comerciales de las Compañías, incluyendo su realización y/o comunicación a través de redes sociales, medios digitales o cualquier otro medio que las Compañías estimen pertinentes. Los participantes o ganadores de las actividades enunciadas en este punto autorizan a publicar sus registros audiovisuales en los medios utilizados habitualmente por las Compañías, incluyendo redes

¹ junto con INVECA, según aplique, Parque Arauco Colombia S.A., Inversiones Inmobiliarias Bucaramanga Arauco S.A.S., Eje Construcciones S.A.S., operadoras de Parque la Colina Centro Comercial, Parque Caracolí Centro Comercial, Parque Arboleda Centro Comercial, respectivamente; así como las demás sociedades constituidas en Colombia que se vinculen o llegaren a ser parte del Grupo Empresarial y las demás empresas o vehículos jurídicos que el Grupo Empresarial use en Colombia para desarrollar u operar centros comerciales, proyectos inmobiliario o unidades de negocio (los "Centros Comerciales").

sociales, para informar al público de la realización y/o resultado de las mismas. ; Utilizar mis Datos Personales con fines comerciales y de mercadeo, análisis estadístico, investigaciones de mercado, segmentación de audiencias y envío de comunicación dirigida; Enviar y recibir información de las actividades de mercadeo y/o promocionales, información sobre eventos, actividades lúdicas, culturales o de entretenimiento, concursos, juegos, sorteos o similares, publicidad, ofertas de las marcas que hacen parte de los Centros Comerciales, de los Centros Comerciales de las Compañías y demás proyectos, servicios y productos que estas ofrecen y desarrollan, vía email, telefónica, SMS, física, redes sociales, medios digitales, o cualquier otro medio que las Compañías estimen convenientes; Dar acceso a los distintos servicios que ofrecen las Compañías a través de sus sitios web, incluyendo descargas de contenidos y formatos; Incluir mis Datos Personales en las bases de datos de las Compañías; Actualizar y complementar los datos personales con otras bases de datos (incluso manejadas por terceros, de conformidad con la normativa aplicable) con el fin de mantener actualizada la información y preferencias de los clientes; Recolectar los datos personales de forma automática a través del uso de aplicaciones móviles, software, email, red wifi, cookies en los sitios web de las Compañías, web beacons u otras tecnologías, encuestas, focus groups u otros métodos de investigación de mercado; Usar los datos recolectados para proporcionar contenido personalizado y recomendaciones basadas en sus preferencias, incluyendo productos de aliados comerciales de las Compañías, entender cómo se utilizan los servicios de las Compañías, mejorarlos y desarrollar nuevos productos y servicios; Evaluar la calidad del servicio, realizar estudios de mercado y análisis estadísticos para usos internos realizados por las Compañías, así como llevar a cabo la realización de encuestas y sondeos generales que tengan por objeto determinar opiniones sobre un bien o servicio, control de calidad y de servicio al cliente (vía email, telefónica, SMS, física o cualquier otro medio); Dar cumplimiento a las obligaciones derivadas de las relaciones comerciales de las Compañías con terceros; Facilitar el diseño e implementación de programas de fidelización y el reconocimiento o entrega de los beneficios del mismo; Controlar el acceso a los Centros Comerciales y/o a las Compañías, así como establecer medidas de seguridad, incluyendo el establecimiento de zonas de videovigilancia; Llevar un adecuado registro y control de los usuarios del servicio de coches para niños, sillas de ruedas, scooters, coches de mascotas o cualquier otro elemento similar ("Rodados"), contactar al usuario y adelantar todas las actividades necesarias para la adecuada prestación del servicio de Rodados y el cumplimiento de las obligaciones derivadas del mismo; Atender, dar respuesta y llevar el control de las PQR o hurtos, pérdidas, accidentes y similares ("los Incidentes") que se presenten en los Centros Comerciales y/o las Compañías; contactarme y/o gestionar bienes y servicios proveídos por terceros, cuando sea necesario para la adecuada atención de PQR e Incidentes y/o dar traslado a los encargados de solucionarlas; colaborar con las autoridades, aseguradoras y demás entidades pertinentes, cuando sea necesario ante un requerimiento, PQR o Incidente; el manejo interno y/o cumplimiento de obligaciones derivadas de las actividades de vigilancia, control y seguridad; Permitir el acceso a la información y datos personales a los auditores o terceros contratados por las Compañías para llevar a cabo procesos de auditoría interna o externa propios de la actividad comercial que se desarrolla el Grupo Empresarial; Permitir que empresas relacionadas con INVECA, con las cuales INVECA ha celebrado contratos que incluyen disposiciones para garantizar la seguridad y el adecuado Tratamiento de los Datos Personales tratados, contacten al Titular con el propósito de ofrecer bienes o servicios de su interés; Transmitir o transferir mis Datos Personales a terceros, ubicados en Colombia o en el exterior, para la ejecución o cumplimiento de las finalidades descritas en este documento, en especial, atención de PQR e incidentes, el almacenamiento, análisis estadístico, estudios de mercado, segmentación de

audiencias, envío de contenidos personalizados o dirigidos, procesamiento de la información y datos personales, realización de encuestas y sondeos generales, entre otros, o cuando ello sea necesario para el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales y el desarrollo de las operaciones de INVECA; Transferir o transmitir mis Datos Personales a distintas áreas de las Compañías y a sus empresas vinculadas, en Colombia o en el exterior, cuando ello sea necesario para el cumplimiento de obligaciones legales, contractuales, para el desarrollo de sus operaciones y/o el cumplimiento y ejecución de estas finalidades.; El almacenamiento puede llevarse a cabo en servidores ubicados en terceros países, lo que a su vez puede conllevar a la transmisión o transferencia internacional de los datos personales a cualquier país, incluyendo países con un nivel de protección de datos diferentes a los del país donde los datos son recolectados, razón por la cual se autoriza expresamente para efectuar dicha transmisión o transferencia (según aplique); Cualquier otra actividad de naturaleza similar y/o complementaria a las anteriormente descritas que sean necesarias para desarrollar el objeto social de las Compañías o las finalidades aquí indicadas.

PAGOS AUTOMÁTICOS DE COLOMBIA S.A.S. manifiesta su calidad de Responsable del tratamiento de sus datos. Y recuerda a EL CLIENTE que cuenta con el derecho a modificar o suprimir los datos cuando así lo desee, así como ejercer los demás derechos previstos en la Constitución Política de Colombia, la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios y la política de datos que puede ser consultada en www.gopass.com.co, especialmente: conocer, actualizar, rectificar y suprimir mis Datos Personales contenidos en bases de datos; solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable; ser informado por el Responsable sobre el uso que se le ha dado a mis Datos Personales; revocar la autorización otorgada cuando no se respeten los principios, derechos y garantías legales y constitucionales; presentar quejas por infracciones ante la autoridad competente y acceder gratuitamente a los datos personales objeto de tratamiento, los cuales podré ejercer siguiendo los procedimientos previstos en las normas y la política indicada

Además, PAGOS AUTOMÁTICOS DE COLOMBIA S.A.S señala que en caso de que EL CLIENTE requiera más información o quiera ejercer sus derechos se puede dirigir a la página web www.gopass.com.co o a la línea de atención (571) 432 2230 o puede enviar una solicitud escrita a la Carrera 56 # 9 -09 OF 504 o al correo electrónico info@gopass.com.co

En caso de tener alguna consulta o reclamo sobre el tratamiento de los datos efectuados por INVECA, podrá contactar a esta empresa en la dirección Calle 77 No. 7-44 Oficina 701 (Bogotá, Colombia), en el correo electrónico quejasyreclamosdp@parauco.com o a través del teléfono (571) 4325070. Los derechos otorgados por ley podrán ser ejercidos siguiendo los procedimientos previstos en la Política de Tratamiento de la Información de INVECA, publicada en la página web www.paquearauco.com.

EL CLIENTE declara que es mayor de edad y que ha leído y acepto la política de protección de datos personales <https://terminos.gopass.com.co/>. Adicionalmente, declara y se obliga a que los datos suministrados son veraces, son sus propios datos y no los de otra persona.

SECCIÓN 8. RESPONSABILIDAD, CESIÓN Y OTROS

8.1 Para efectos de estos términos y condiciones constituye domicilio el lugar donde se prestará el servicio, sometiéndose a la jurisdicción ordinaria de la República de Colombia.

8.2. GOPASS podrá ceder, en todo o en parte, a cualquier persona natural o jurídica, los derechos y obligaciones derivados del presente Acuerdo, notificando al CLIENTE con un término de cuarenta y cinco (45) días calendario antes de la fecha en que opere dicha cesión, a través de los medios que GOPASS dispusiere para tal fin o a través de los canales usados habitualmente para comunicarse con el CLIENTE. Por medio de los presentes términos y condiciones el CLIENTE acepta la situación antes planteada y declara que GOPASS no requerirá autorización expresa para llevar a cabo la mencionada cesión, así como también, autoriza que sus datos personales sean compartidos con el cesionario y sus proveedores o aliados, para llevar a cabo todas las actividades requeridas para tal fin.

8.3. La falta de validez de cualquier disposición de estos términos y condiciones no afectará a las demás disposiciones de este, las cuales continuarán teniendo plena vigencia y efecto.

8.4. GOPASS se reserva el derecho de admitir la solicitud al sistema GOPASS.

8.5. El incumplimiento de estos términos y condiciones puede dar lugar a la SUSPENSIÓN o CANCELACIÓN de su CUENTA GOPASS.

8.6. El CLIENTE reconoce que, al proporcionar su dirección de correo electrónico, dirección física, y su número de celular es posible que reciba información de GOPASS por estas vías. Siendo el correo electrónico el principal medio de comunicación entre GOPASS y los usuarios de GOPASS. Lo anterior en virtud de la autorización previa y expresa del titular de los datos.

SECCIÓN 9. DERECHO DE REVERSIÓN

9.1. El CLIENTE cuenta con el derecho de reversión en los términos del artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 y el Decreto 587 de 2016. Se reversarán los pagos cuando sean objeto de fraude, o correspondan a una operación no solicitada. Previa verificación de dichas circunstancias por parte de GOPASS, con base en la información aportada por el CLIENTE, y la verificación con los Comercios y los demás participantes del proceso de pago.

9.2. GOPASS no es parte de la relación entre el CLIENTE y el Comercio. En consecuencia, para los eventos diferentes al numeral anterior, GOPASS únicamente gestionará reversiones a solicitud de los Comercio o a solicitud del emisor del instrumento de pago, con fundamento en la reclamación del CLIENTE, cuando quiera que así lo disponga la legislación aplicable, y siempre que dicho emisor ponga a su disposición la tecnología para hacerlo.

9.3. GOPASS solo cumple una función de mediador para efectos de la reversión en los casos en los que la solicitud de reversión no tenga que ver con los servicios de pago. GOPASS no es responsable de la validez de la información que sea entregada por los proveedores y los emisores del medio de pago en lo atinente a la solicitud de reversión.

9.4. El CLIENTE deberá presentar una queja al proveedor dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada, y notificar al emisor del instrumento de pago electrónico.

9.5. El proveedor o el emisor del instrumento de pago del CLIENTE notificarán a GOPASS de dicha solicitud para que se proceda a reversar el pago.

9.6. GOPASS tendrá hasta quince (15) días hábiles, a partir de la fecha de solicitud presentada por el CLIENTE o por el proveedor o emisor del instrumento de pago para hacer una Reversión. En contra de la solicitud de reversión del pago será oponible la inexistencia de la operación, la inexistencia de fondos, y la omisión de informar la causal alegada y que sustenta la solicitud de la reversión.

9.7. La responsabilidad resultante de la instrucción del proveedor o de su autorización para hacer una reversión recaerá de manera exclusiva en el proveedor.

9.8. El proveedor libera de responsabilidad a GOPASS por las reversiones que realice a solicitud del emisor del instrumento de pago, con fundamento en la reclamación de un CLIENTE, con sujeción a la ley aplicable.

SECCIÓN 10. PRESENTACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES

10.1. El CLIENTE podrá presentar sus peticiones, quejas, reclamos y solicitudes a través la página web www.gopass.com.co o a la línea de atención (571) 432 2230 o puede enviar una solicitud escrita a la Carrera 56 # 9 -09 OF 504 o al correo electrónico info@gopass.com.co.

10.2. Las solicitudes, quejas, reclamos y cualesquiera otras peticiones relacionadas con el servicio, serán atendidas en un término de QUINCE (15) días hábiles a partir de la recepción de la solicitud. Quedan exceptuadas las solicitudes que tengan un término de respuesta diferente de acuerdo con estos términos y condiciones o según las leyes o normas pertinentes.

10.3. Las peticiones, quejas y reclamos relacionadas con datos personales serán atendidas de conformidad con lo establecido en la Ley 1581 de 2012, así como el Decreto 1074 de 2015, y las normas que las modifiquen o sustituyan, según lo establece la política de tratamiento de datos personales de Gopass disponible en <https://gopass.com.co/politica.html> y en el numeral 7 de estos términos y condiciones.

10.4. Para efectos de la solicitud de efectividad de la GARANTÍA deberá seguirse lo dispuesto en la sección 5.

10.5. Para efectos del derecho de retracto y de reversión deberá tenerse en cuenta lo establecido en las sección 11.

10.6. La solicitud debe indicar el nombre del solicitante, la petición y los hechos que dan lugar a ella, allegando los documentos o pruebas que se pretendan hacer valer, y el lugar donde recibirá notificaciones (de no indicarse se utilizará el correo electrónico registrado). En caso de que una petición se estime incompleta, se notificará al solicitante para que allegue la información solicitada en un término de cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud para que se subsanen las fallas. Si no se completa la información en un término de 2 meses se entenderá desistida la solicitud.

SECCIÓN 11. DERECHO DE RETRACTO

11.1. Si GOPASS habilita la adquisición de DIEV por canales no tradicionales o ventas a distancia, los CLIENTES que adquieran por estos medios el DIEV contarán con el DERECHO DE RETRACTO en los términos de la Ley 1480 de 2011. El término para ejercer este derecho será de los CINCO (5) días hábiles siguientes a la entrega del DIEV, siempre y cuando el DIEV no haya sido instalado en el vehículo.

11.2. Si se hace uso de la facultad de retracto, se reintegrará el dinero pagado por el CLIENTE, el término para la devolución no excederá de los treinta (30) días calendario siguientes al ejercicio del derecho. El CLIENTE deberá indicar la cuenta bancaria a la que desea que se le realice la transferencia y devolver el DIEV asumiendo los costos de transporte y los demás asociados a la devolución.

SECCIÓN 12. MODIFICACIÓN Y TERMINACIÓN

12.1. GOPASS puede MODIFICAR los presentes términos y condiciones, siempre que informe de manera previa al usuario por lo menos con CUARENTA Y CINCO (45) días de anticipación a la fecha del cambio, y ello no impida al consumidor el uso del sistema. Los CLIENTES que no estén de acuerdo con la modificación deberán expresarlo durante este término, y tendrán la opción de CANCELAR o SUSPENDER su CUENTA, sin que haya lugar a penalidad o cargo alguno, en dicho escenario no estarán exentos de cumplir los términos y condiciones que aceptaron ni de pagar las cuentas y saldos pendientes. Si el CLIENTE no acepta las modificaciones deberá abstenerse de utilizar el servicio. Cualquier utilización del servicio posterior a las modificaciones implica la aceptación de las mismas.

12.2. El CLIENTE podrá dejar de usar los Servicios de GOPASS en cualquier momento, sujeto a la sección 10 en lo relativo al procedimiento de CANCELACIONES, SUSPENSIONES y DEVOLUCIÓN del dinero.

12.3. De igual modo, GOPASS puede dejar de prestar los servicios al CLIENTE, en cualquier momento si:

- a) El CLIENTE incumple estos Términos y Condiciones.
- b) GOPASS sospecha razonablemente que el CLIENTE está usando los Servicios o el Sistema de manera fraudulenta o que la CUENTA está siendo usada por terceros de manera fraudulenta;
- c) Así lo exige un cambio en las leyes o reglamentaciones aplicables, o cuando lo exija un regulador o autoridad legal.

En estos casos procederá a CANCELAR la CUENTA, y el CLIENTE deberá devolver el DIEV.

32 Vigencia. Esta versión de los Términos y Condiciones de GOPASS fue expedida el 21/12/2020, fecha a partir de la cual rige y deroga anteriores versiones de Términos y Condiciones.