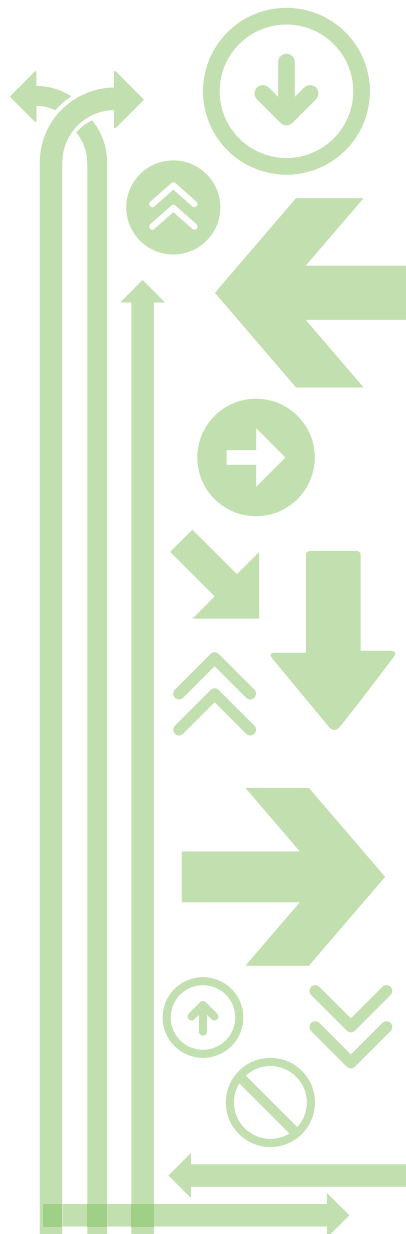


Reglamento del usuario



La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación, y deroga íntegramente la resolución 6583 del 6 de noviembre de 2012, y las demás disposiciones que le sean contrarias o regulen la misma materia.



Capítulo 01

Generalidades 5

Capítulo 02

Deberes del usuario 11

Capítulo 03

Deberes de la empresa 15

Capítulo 04

Prohibiciones para
el usuario 18

Capítulo 05

Condiciones de uso de
medios de pago y tarifas 21



Búsqueda por palabras claves

Alimentos	19
Bicicletas	17
Cívica	22
Dispositivos de emergencia	20
Gratuidad para niños	6
Interrupción del servicio	9
La autoridad	8
Mascotas	17
Medidas de seguridad	7
Medio de pago	23
Negación del servicio	9
Recarga del medio de pago	25

Capítulo

01

Generalidades

Generalidades

Cláusula 1.

Del contrato de transporte

El presente reglamento integrará el contrato de transporte y el tránsito de personas en el sistema de transporte público masivo de pasajeros. Es obligatorio tanto para el usuario como para la Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá Limitada (en adelante LA EMPRESA), que presta el servicio.

El contrato de transporte y el tránsito de personas se rigen, además, por los reglamentos y disposiciones de seguridad y de operaciones vigentes en el Sistema, que se dictan para el efecto. En los casos no previstos, se regirá por las disposiciones contenidas en los Códigos Civil, de Comercio, de Tránsito, Penal, de Policía, Convivencia Ciudadana y disposiciones de tránsito y transporte metropolitanas aplicables. Con base en estas disposiciones, se determinarán los deberes, prohibiciones y responsabilidades entre los usuarios y LA EMPRESA.

Cláusula 2.

Vigencia del contrato y definición de usuario

El contrato de transporte se perfecciona desde el momento mismo en que el usuario valide el medio de pago en los equipos

validadores, durante su viaje, y hasta el momento en que cruce las barreras o mecanismos de control de salida del Sistema Metro.

PARÁGRAFO. Por Sistema Metro se entiende los medios de transporte público terrestre masivo operados directamente por LA EMPRESA.

Cláusula 3.

Derecho de transferencia

El usuario puede viajar en el Sistema de Transporte Masivo del Valle de Aburrá con derecho de transferencia entre los medios de transporte que lo conforman, de acuerdo con el medio de pago seleccionado, con el tiempo de integración definido por la autoridad de transporte competente y con las tarifas que ésta determine.

PARÁGRAFO. Queda exenta de la anterior disposición la Línea L, por su naturaleza de Cable Turístico y aquellas que reúnan la anterior característica y así lo defina LA EMPRESA.

Cláusula 4.

Gratuidad para niños y niñas

Los niños y niñas de estatura igual o inferior a un (1) metro, podrán usar gratuitamente el Sistema Metro. La gratuidad estará sujeta al control dispuesto en todos los accesos a

las estaciones o paradas, donde se encontrará una señal con una longitud de un metro, para la verificación de la estatura.

Cláusula 5.

Derechos y obligaciones para el uso del sistema

Toda persona tiene derecho a usar el servicio de transporte público masivo de pasajeros prestado por LA EMPRESA, en las condiciones ofrecidas por esta. Así mismo, tiene la obligación de respetar y cumplir las normas de uso, derivadas del presente reglamento, lo mismo que acatar las instrucciones que regulan el tránsito, el tráfico y el transporte de usuarios y demás normas legales que apliquen, so pena de que LA EMPRESA le niegue la prestación del servicio y desactive sus medios de pago, conforme lo consagrado en el presente reglamento.

Cláusula 6.

De los servidores del sistema metro y su función

Los servidores de LA EMPRESA y sus delegados son las personas facultadas, dentro de las instalaciones del Sistema, para conservar el orden, velar por la seguridad y el buen servicio de transporte, para controlar el estricto cumplimiento del presente reglamento y de las demás normas legales y reglamentarias para la prestación del servicio de transporte público masivo encomendado a la

EMPRESA. Lo anterior, sin perjuicio de la competencia que por ley le corresponda a otras autoridades para velar por el cumplimiento de las normas de convivencia en los sistemas de transporte masivo de pasajeros.

Cláusula 7.

Deber de identificación y facultad de retiro del sistema

Los servidores de LA EMPRESA, así como el personal de seguridad privada al servicio del Sistema Metro, asistidos por la Policía Nacional, podrán solicitar la identificación a las personas que infrinjan las normas del presente reglamento y exigirles el abandono de las instalaciones. LA EMPRESA podrá negarles a dichos infractores la prestación del servicio de transporte, en los términos del presente reglamento.

Cláusula 8.

Medidas de seguridad ante hechos delictivos

Si dentro de los vehículos o en las estaciones, paradas o instalaciones del Sistema Metro, ocurre un hecho, cuyas características, se presume, son delictivas o infractoras de la Ley, el personal de LA EMPRESA dará aviso al personal de policía de las estaciones para que procedan según su competencia.

Cláusula 9.

Intervención de la autoridad

Si los hechos y circunstancias lo hicieren necesario, a juicio del personal de LA EMPRESA, este estará facultado para solicitar la intervención de las autoridades competentes, con el objeto de hacer efectivo el cumplimiento del presente reglamento y las demás normas legales y reglamentarias para la prestación del servicio de transporte masivo del Valle de Aburrá.

Cláusula 10.

Medidas preventivas para la seguridad del sistema metro

El personal de LA EMPRESA y las autoridades competentes podrán ejercer, en cumplimiento de sus funciones, actividades encaminadas al mantenimiento de la seguridad y el orden en el Sistema Metro.

La circulación y estadia por el Sistema Metro, será monitoreada a través de medios de video vigilancia que fijarán la imagen de los usuarios, con la finalidad de garantizar la seguridad de los bienes e instalaciones de LA EMPRESA, la seguridad y bienes de las personas que circulan por dichas instalaciones, y hacer cumplir el presente reglamento. Las imágenes captadas estarán

almacenadas por un plazo de siete (7) días contados desde su fijación, salvo que por circunstancias de seguridad sea necesario almacenarlas por un término superior. Por ello, el ingreso a las estaciones del Sistema, se considera una conducta inequívoca de la autorización para la fijación de las imágenes para los fines y condiciones enunciados.

En los casos en que se considere necesario, y por motivos de seguridad, las imágenes que allí se captan se pondrán a disposición de la autoridad competente, de conformidad con lo dispuesto por la Constitución Política y las leyes colombianas.

Cláusula 11.

Exclusión de responsabilidad

LA EMPRESA está exenta de responsabilidad en caso de accidente, cuando este haya sido ocasionado por imprudencia del usuario, por infracción del presente reglamento o de las demás normas legales y reglamentarias para la prestación del servicio de transporte masivo de pasajeros del Valle de Aburrá; por negligencia del lesionado o la víctima, por inobservancia de las instrucciones de seguridad impartidas por el personal de LA EMPRESA, y por las demás causales excluyentes de responsabilidad previstas en la legislación vigente.

Cláusula 12.

Interrupción del servicio

En caso de presentarse fallas técnicas o condiciones externas ajenas a la voluntad de LA EMPRESA, que puedan afectar la prestación del servicio, se realizará una interrupción del mismo, evacuando los vehículos, estaciones y paradas, hasta que las condiciones permitan reiniciarlo.

En estos casos se hará entrega de un tiquete o medio de pago definido por LA EMPRESA para que el usuario haga uso del Sistema Metro una vez se reestablezca el servicio.

Cláusula 13.

Canales de comunicación con el cliente

LA EMPRESA pondrá a disposición de los usuarios y, en general, de todo ciudadano que lo requiera, diferentes canales de comunicación, tales como: personal Metro, línea telefónica Hola Metro, buzones de sugerencias, página WEB, puntos de atención al cliente (PAC), redes sociales e interfonía de las Máquinas de Recarga Automática (MRA). Lo anterior, para garantizar la recepción, el trámite y la atención de las quejas y reclamos, sin perjuicio de los canales que LA EMPRESA habilite para la recepción y presentación de Derechos de Petición.

Cláusula 14.

Negación del servicio de transporte y desactivación de medios de pago

Cuando el usuario realice alguna de las conductas catalogadas como prohibidas según el presente reglamento, incumpla alguno de sus deberes o realice alguna de las conductas descritas en la presente cláusula, podrá ser retirado del Sistema Metro y se le negará la posibilidad de su uso hasta por sesenta (60) días contados desde la fecha del retiro. Conjuntamente con lo anterior y, por el mismo lapso, se desactivará su medio de pago personalizado, en caso de tenerlo. Para la negación del servicio por el término estipulado, LA EMPRESA podrá tomar las medidas de seguridad necesarias que permitan la identificación del usuario dentro o al ingresar al Sistema:

- ① Cuando incumpla las condiciones establecidas en el presente reglamento, no atienda las instrucciones y normas de seguridad impartidas por los representantes de LA EMPRESA, tanto en las estaciones como dentro de los vehículos de pasajeros, o cuando presente un comportamiento agresivo.
- ② Cuando omita validar cualquiera de los medios de pago habilitados para hacer uso del servicio de transporte, o se evidencie el uso de medios de pago fraudulentos.

- ③ Cuando asuma conductas que atenten o pongan en riesgo la seguridad de la operación, la integridad física o la seguridad de los demás usuarios o servidores de la EMPRESA o sus representantes.
- ④ Cuando se encuentre en difíciles condiciones de salud o físicas que le impidan realizar el viaje en forma segura, o que representen un peligro para la seguridad operativa, para su propia salud o para la de los servidores de la EMPRESA y los usuarios del sistema.
- ⑤ Cuando se encuentre bajo los efectos del alcohol o de sustancias psicoactivas.
- ⑥ Cuando existan situaciones de fuerza mayor, caso fortuito o hechos de terceros, tales como actos terroristas, disturbios, manifestaciones, asonadas o cualquier otra circunstancia que ponga en riesgo la operación y la integridad de los usuarios y servidores, la EMPRESA podrá abstenerse de prestar el servicio en el mismo momento en que estén ocurriendo tales hechos, o cuando exista la probabilidad de su ocurrencia.
- ⑦ Por orden de autoridad competente.
- ⑧ Cuando realice un comportamiento contrario a la convivencia en los sistemas de transporte motorizados o servicio público de transporte masivo de pasajeros, según el Código Nacional de Policía.

Capítulo 02

Deberes del usuario

Deberes del usuario

Cláusula 15.

Deberes del usuario

Son deberes del usuario en el Sistema:

- 1 Estar provisto del medio de pago adquirido en los puntos de venta autorizados por LA EMPRESA. Antes de iniciar el viaje, validar dicho medio de pago en los mecanismos de control de ingreso, los cuales verificarán su validez y le permitirán el paso.

- 2 Atender las condiciones de uso del medio de pago publicadas en las páginas web:

www.metrodemedellin.gov.co
www.civica.com.co



- 3 Cuando el usuario es menor de siete (7) años, debe usar el Sistema Metro acompañado de un adulto, quien será responsable de la movilidad y seguridad del menor.



- 4 El uso del Sistema Metro cuando se trate de un usuario cuya edad oscila entre los siete (7) y diecisiete (17) años, será responsabilidad de los padres de familia, tutores o representantes.

- 5 Usar el Sistema Metro bajo responsabilidad de un adulto cuando el usuario sea una persona en situación de discapacidad cognitiva que le impida comprender, atender y responder instrucciones de seguridad.

- 6 Hacer buen uso de las instalaciones y vehículos del Sistema, sin obstaculizar la circulación, el abordaje y la salida de los vehículos o el libre desplazamiento de los demás usuarios. Por razones de seguridad el personal de LA EMPRESA, podrá solicitar el desplazamiento de los usuarios a otras zonas de las instalaciones o vehículos.

- 7 Conservar en buen estado los medios de pago.

- 8 Permitir, primero, la salida de los usuarios de los vehículos antes de ingresar a ellos.



- 9 Tratar con respeto y cortesía al personal de LA EMPRESA y a los demás usuarios.



- 10 Desalojar los vehículos en las estaciones terminales o cuando lo indique el personal operativo.



- 11 Acatar las señales de seguridad instaladas en los vehículos, estaciones y paradas, o las que impartan el personal de LA EMPRESA o sus delegados.

- 12 Hacer uso adecuado de los elementos de sujeción dispuestos en los vehículos para su seguridad.



- 13 Cuidar los bienes del Sistema, dispuestos para la prestación del servicio, evitando daños o deterioros por causas distintas al uso normal.



- 14 Acatar las condiciones previstas en el presente reglamento para el ingreso de objetos y paquetes de mano, siempre y cuando estos no generen molestias o peligros para sí o para los demás usuarios, y que no pongan en riesgo las instalaciones del Sistema, de acuerdo con las dimensiones y condiciones establecidas en el numeral 9 del artículo 17 del presente Reglamento.

- 15 Al ingresar al Sistema Metro con animales domésticos, tipo mascota, debe cumplir las condiciones establecidas en el numeral 11 del artículo 17 del presente reglamento del usuario.



- 16 Al ingresar al Sistema Metro con perros en servicio o lazarillos para usuarios en condición de discapacidad, deberá contar con la tarjeta de identificación, arnés, la afirmación verbal del usuario en condición de discapacidad que usa el perro como animal de servicio, siempre y cuando, y este se comporte como tal.



En todo caso el usuario de un perro en servicio es responsable del correcto comportamiento de este, así como de los eventuales daños que pueda ocasionar a terceros.

- 17 Acatar los deberes establecidos en el Código Nacional de Policía, respecto de la convivencia en los sistemas de transporte motorizados o servicio público de transporte masivo de pasajeros.

- 18 Acatar las reglas definidas por LA EMPRESA para la utilización del viaje a crédito.

- 19 Autorizar a LA EMPRESA para realizar ajustes en el medio de pago cuando se presenten errores en las comunicaciones del sistema Centralizado de Recaudado CÍVICA, que generen errores en los cobros por la validación en los diferentes modos de transporte. De lo anterior, La Empresa dejará evidencia e informará oportunamente al usuario.
- 20 Ser cuidadoso al ingresar y permanecer en el Sistema Metro con elementos tales como coches de bebés, sillas de ruedas o cualquier otro elemento análogo o similar. En especial, deberá respetarse los espacios dispuestos al interior del Sistema Metro para la ubicación de estos elementos y su adecuado aseguramiento, cuando los hubiere.
- 21 Hacer un uso adecuado de las Máquinas de Recarga Automática (MRA) de acuerdo con las instrucciones de uso de las mismas.
- 22 Usar adecuadamente los canales de recarga por Internet (botones PSE), haciendo lectura previa de las instrucciones de uso.
- 23 Al ingresar al Sistema Metro con bicicletas plegables, deberán respetarse los espacios destinados para su ubicación, sin perjuicio de los horarios que LA EMPRESA habilite para dicho ingreso. Lo anterior, sin perjuicio de

lo consagrado en el numeral 10 de la CLÁUSULA 17 del presente Reglamento.

Cláusula 16.

Deberes ante situaciones especiales de seguridad y orden

LA EMPRESA acoge las medidas de seguridad y convivencia emitidas por las autoridades nacionales y territoriales, durante la realización de eventos en el área de influencia del Sistema. En consecuencia, los usuarios deberán acatarlas.

Capítulo 03

Deberes de la empresa

Deberes de la empresa

Cláusula 17.

Son deberes de LA EMPRESA:

- ① Transportar a los usuarios desde el origen hasta el destino, propios del área de cobertura del Sistema, luego de que haya sido verificado la validación del medio de pago, y dentro de los horarios establecidos para la prestación del servicio de transporte.
- ② Cumplir con el presente reglamento y con las demás normas legales y reglamentarias, establecidas para la prestación del servicio de transporte masivo encomendado a LA EMPRESA.
- ③ Mantener el Sistema Metro en buen estado para su utilización.
- ④ Publicar el Reglamento del Usuario en los canales establecidos por la Ley y por LA EMPRESA, tales como la Gaceta Oficial del Municipio de Medellín, la página web de la Entidad y estaciones del Sistema Metro.
- ⑤ Informar a los usuarios de los servicios operacionales, del Reglamento del Usuario, de las tarifas, planos del Sistema Metro y los horarios de apertura y cierre del servicio comercial, así como de los eventos especiales que afecten el normal funcionamiento del Sistema, por los medios y canales dispuestos para tales fines.
- ⑥ Prestar el servicio comercial en los horarios previamente establecidos por LA EMPRESA.
- ⑦ Entregar el tiquete de evacuación o medio de pago establecido por LA EMPRESA al usuario que esté haciendo uso del Sistema Metro ante interrupciones del servicio declaradas por LA EMPRESA. El uso de otro medio de transporte para el desplazamiento hacia su destino final será asumido por el usuario.
- ⑧ Ofrecer a los usuarios los diferentes medios de pago, según las tarifas y condiciones vigentes.
- ⑨ Permitir a los usuarios viajar en el Sistema Metro con objetos y paquetes de mano, livianos, siempre y cuando estos no generen molestias o peligros para sí mismos, ni para los demás usuarios, no pongan en riesgo las instalaciones del Sistema Metro y se encuentren debidamente empacados. La dimensión máxima permitida se establece en 60 cm por cada una de sus caras. Se incluyen elementos como varillas, astas, biseles o listones, cuya medida no sobrepase de 160 m. LA EMPRESA se reserva, por razones de seguridad, congestión o ante eventos especiales, el ingreso de estos elementos.

10 Permitir el ingreso de bicicletas plegables al Sistema, bajo las siguientes condiciones:

- Se permite el ingreso de una bicicleta plegable por usuario, el cual será responsable de garantizar las adecuadas condiciones de limpieza para no afectar a los demás usuarios.
- La bicicleta deberá estar debidamente plegada al ingreso y durante el traslado en el Sistema, para evitar accidentes o lesiones a otros usuarios.
- Las bicicletas plegables no podrán ubicarse sobre las sillas.
- LA EMPRESA se reserva, por razones de seguridad, congestión o ante eventos especiales, el ingreso de estas bicicletas.

11 Permitir el ingreso de usuarios al Sistema Metro con animales domésticos tipo mascota, atendiendo a lo dispuesto por la Corte Constitucional en la sentencia C-439 de 2011, y por el Área Metropolitana del Valle de Aburrá en la Resolución No. MO 001331 del 2 de agosto de 2012, siempre y cuando se cumplan las siguientes condiciones:

- Sólo pueden ingresar al Sistema Metro animales domésticos tipo mascotas y en los horarios definidos por LA EMPRESA.
- Los animales deben ser trasladados en guacal, contenedor o jaula

que tengan una construcción lo suficientemente sólida, que impida que la mascota pueda escaparse, y que garantice las condiciones de salubridad y aseo que caracterizan al Sistema.

- Una persona no podrá transportar más de un guacal o contenedor, a la vez.
- Por cada mascota se debe presentar el carné de vacunación vigente, conforme lo establece la Ley.
- Los guacales o contenedores donde se trasladen mascota no deben ubicarse en las sillas.
- Los animales no pueden ser alimentados dentro del Sistema. Tampoco está permitido tener en el guacal o contenedor, recipientes o paquetes que contengan alimentos sólidos o líquidos.
- El tamaño del guacal o contenedor no puede superar los 60 cm por cada cara o lado.
- El dueño de la mascota se hace responsable de su bienestar, lo mismo que de los perjuicios pueda ocasionar a terceros.

12 Brindar un buen trato a los usuarios.

Capítulo 04



Prohibiciones para el usuario

Prohibiciones para el usuario

Cláusula 18.

Prohibiciones

En las instalaciones y vehículos del Sistema Metro está prohibido para todos los usuarios:

- 1 Bajar y transitar por las vías de paso del metro y vías de paso de cabinas de cables aéreos. 
- 2 Ingresar objetos prohibidos en este reglamento o cuyas características excedan los términos establecidos.
- 3 Usar indebidamente el medio de pago o falsificarlo, adulterarlo, revenderlo, sustraerlo o hurtarlo.
- 4 Ingresar armas, materiales inflamables, tóxicos, explosivos o cualquier otro elemento o material peligroso para la integridad de las personas y bienes que integran el sistema. 

- 5 Fumar contrariando lo dispuesto en la normativa vigente. 
- 6 Consumir bebidas alcohólicas o sustancias psicoactivas o viajar en el Sistema Metro bajo sus efectos. 
- 7 Consumir alimentos. 
- 8 Correr o marchar presurosamente. 
- 9 Ingresar o salir del vehículo al activarse las señales de cierre de puertas.

Capítulo 04

- 10 Obstaculizar y entorpecer deliberadamente la salida e ingreso de los demás usuarios, en el área de las puertas.



- 11 Obstaculizar el funcionamiento o hacer uso inadecuado de los equipos y puertas de los vehículos.

- 12 Usar inadecuadamente los dispositivos de emergencia de los vehículos, estaciones y paradas, los cuales solo pueden ser accionados en caso de real emergencia.



- 13 Escribir, rayar, pintar, pegar carteles o afectar la limpieza de pisos, paredes, vehículos o instalaciones.



- 14 Dañar, deteriorar o destruir las instalaciones y vehículos del Sistema.

- 15 Realizar o promover en el Sistema Metro actos de prostitución, mendicidad, comercio informal o cualquier otro hecho que atente



contra las normas legales, las de convivencia y las del presente Reglamento.

- 16 Ingresar al Sistema Metro en condiciones personales que puedan afectar la salud o integridad de los demás usuarios.



- 17 Promocionar actividades comerciales, publicitarias, culturales y de propaganda, sin la correspondiente autorización de LA EMPRESA.

- 18 Ingresar animales que no cumplan con lo establecido en el numeral 11 de la cláusula 17 de este Reglamento.



- 19 Ingresar sin autorización, a los cuartos operacionales; y a los vehículos cuando no estén prestando el servicio comercial.



- 20 Las demás establecidas en el Código Nacional de Policía, relacionadas la convivencia en los sistemas de transporte motorizados o servicio público de transporte masivo de pasajeros.

Capítulo 05

Condiciones de uso de
medios de pago y tarifas

Condiciones de uso de medios de pago y tarifas

Las presentes son las condiciones básicas de uso de medio de pago, las cuales son vinculantes para LAS PARTES del contrato de Transporte.

- ① La 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.
- ② Esta tarjeta tendrá un número único específico.
- ③ Una vez la tarjeta sea entregada al Usuario éste deberá realizar una carga de dinero con saldo suficiente que le permita acceder al Sistema. En caso contrario, se considerará saldo insuficiente.
- ④ De acuerdo con lo definido previamente con la Autoridad de Transporte Competente, se determinarán los valores mínimos y máximos de carga y sus condiciones los cuales serán informadas a los Usuarios.
- ⑤ Para tarjetas personalizadas y al portador en caso de hurto, daño o pérdida se cobrará un valor definido por la autoridad competente para proceder a una nueva expedición, salvo en los siguientes casos:
 - Cuando se presente daño técnico de la tarjeta durante los primeros seis (6) meses siguientes a su entrega, previa evaluación por parte de LA EMPRESA.
 - Cuando la tarjeta lleve en uso más de tres (3) años y el Usuario haya hecho como mínimo cuarenta (40) usos en los últimos treinta (30) días.
 - Cuando el Usuario cambie de documento de identidad por cumplimiento de la mayoría de edad.
- ⑥ LA EMPRESA no se hace responsable por recargas realizadas en sitios o canales diferentes a los autorizados. En consecuencia, el Usuario perderá todo derecho de reclamación de contenido económico sobre éstas.
- ⑦ La Tarjeta CÍVICA Personal es recargable en cualquier punto de venta del Sistema Metro o canal autorizado por LA EMPRESA.
- ⑧ Según la normativa Metropolitana de recaudo, el dinero no utilizado o los saldos en los medios electrónicos de pago estará vigente por lo menos un año después del último uso de dicho medio. Una vez transcurrido éste tiempo podrá ser deshabilitado. El usuario po-

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

- 9 En caso que LA EMPRESA identifique recargas fraudulentas a los medios de pago, se procederá a su desactivación, caso en el cual el usuario deberá acercarse a un Punto de Atención al Cliente (PAC) donde le indicarán la situación de su medio de pago, para su rehabilitación o definición de la situación concreta
- 10 La tarjeta CÍVICA Personal permite la transferencia entre medios, la integración tarifaria establecida y el beneficio del Viaje a Crédito.

Cláusula 19.

Son medios de pago válidos en el Sistema Metro los que por sus características físicas y tecnológicas, sean aprobados y publicados por LA EMPRESA.

Los medios de pago deben mantenerse en condiciones óptimas para que puedan ser leídos y validados por los mecanismos de control de ingreso.

Son medios de pago:

19.1 Tarjeta CÍVICA Personal:



Es una Tarjeta Inteligente Sin Contacto (TISC) que contiene la información del Usuario y no tiene costo en la primera emisión. Se tramita en los (PAC) o en puntos o canales autorizados por LA EMPRESA, cuyas condiciones serán leídas, aceptadas y suscritas por el usuario al momento de personalizarse.

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

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

En los eventos de hurto y pérdida de la tarjeta, le corresponde al usuario dar aviso a LA EMPRESA, caso en el cual el bloqueo de la Tarjeta se hará efectivo a partir de las 23:59: 59 horas del día del aviso. LA EMPRESA no se hace responsable de los usos realizados en la tarjeta antes de que sea efectivo su bloqueo. El saldo existente en la tarjeta al momento del bloqueo, será trasladado a la

nueva tarjeta, siempre que el usuario haya dado aviso a LA EMPRESA en las condiciones aquí definidas.

En los medios de transporte administrados y operados por LA EMPRESA, el usuario que goce de una tarjeta con perfil preferencial estará obligado a darle un uso personal e intransferible.

19.2 Tarjeta CÍVICA Al Portador:



Es una TISC que no contiene la información del Usuario y no tiene costo en la primera emisión. Se adquiere en los PAC o en puntos o canales autorizados por LA EMPRESA, previa presentación del documento de identidad.

Esta tarjeta permite la transferencia entre medios y la integración tarifaria establecida.

En caso que el Usuario sea titular de una tarjeta CÍVICA Personal y solicite la tarjeta Al Portador, esta última tiene un costo determinado por LA EMPRESA respetando los parámetros definidos por la Autoridad competente. En caso de robo, pérdida o mal uso evidenciado de una tarjeta CÍVICA al portador, se cobrará el valor establecido para recibir a una nueva tarjeta y no habrá lugar a la reclamación de saldos.

En caso de mal uso evidenciado de la tarjeta se evaluará la restitución de saldos siempre que sea posible verificarlo.

19.3 Tarjeta CÍVICA Eventual:



Es una TISC que no contiene la información del Usuario. Esta tarjeta sólo se suministra en los puntos de venta de las estaciones del Sistema Metro o en puntos autorizados por LA EMPRESA. La tarjeta eventual no permite la transferencia entre medios, ni la integración tarifaria y se captura al momento de la validación de su último uso.

19.4 Medio de pago integrado:

Permite al Usuario acceder al Sistema Metro y a las diferentes rutas integradas en las que se haya implementado el Sistema Centralizado de Recaudos, a una tarifa definida por la autoridad de transporte competente.

PARÁGRAFO 1:

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 medio de pago integrado, le corresponderá al usuario el pago de la tarifa plena por cada medio de transporte

PARÁGRAFO 2:

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

PARÁGRAFO 3:

En caso de falla o avería de estos medio de pago al ingreso del sistema, el usuario podrá realizar el trámite en los Puntos de Atención al Cliente (PAC) o en puntos autorizados por LA EMPRESA para determinar su causa; para su ingreso al Sistema Metro el usuario debe adquirir otro medio de pago.

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

En caso de que la causa de la falla sea por mal uso evidenciado se cobra el valor establecido por LA EMPRESA para proceder a una nueva expedición.

Cláusula 20.

Adquisición y recarga del medio de pago

Son sitios autorizados para la compra y recarga del medio de pago los puntos de venta de todas las estaciones del Sistema, la red de recarga externa habilitada por LA EMPRESA, el canal virtual y los demás previamente definidos e implementados por LA EMPRESA-

LA EMPRESA no se hace responsable por el medio de pago adquirido o recargado en lugares diferentes a los

autorizados y procederá con la denuncia penal ante las autoridades competentes si se evidencia fraude o prácticas delictivas en el uso y/o comercialización del medio de pago. Mientras se inicia el análisis del evento, la tarjeta será bloqueada y se procederá con los procedimientos internos establecidos.

Cláusula 21.

El Usuario deberá revisar la información impresa en la Tarjeta CÍVICA Personal antes de retirarse del punto de personalización para verificar que ésta se encuentra correcta. Si posteriormente el Usuario identifica que hubo un error en la impresión, se le cobrará un valor definido por LA EMPRESA para proceder a una nueva expedición.

Cláusula 22.

El Usuario al adquirir su medio de pago o realizar su recarga en los sitios y canales autorizados por LA EMPRESA, y antes de retirarse del punto de venta o canal autorizado, debe verificar y auto-informarse, con el personal Metro o herramientas tecnológicas dispuesta en los puntos de venta, sobre el estado del medio de pago, recarga realizada, el saldo del medio de pago, y el cambio (devuelta) correspondiente, y realizar los requerimientos que sean del caso, directamente al personal de LA EMPRESA o por medio del sistema de interfonía de las máquinas de recarga. Una vez retirado del punto de venta o máquina de

recarga sin realizar el respectivo reporte o informar la situación, no se reconocerán reclamaciones de contenido económico respecto de los medios de pago, sin perjuicio de los plazos que por ley deban observarse para atender la reclamación.

PARÁGRAFO:

Por interfonía se entiende el medio de comunicación disponible para el usuario en las máquinas de recarga, que permite la comunicación, en tiempo real, entre el usuario y LA EMPRESA.

Cláusula 23.

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

Cláusula 24.

Cuando se produzca una variación, modificación de precios o cambio tarifario, así como la introducción o eliminación de un medio 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 medios de pago con la tarifa anterior.

Cláusula 25.

De los perfiles preferenciales: Le corresponderá al usuario la presentación de la documentación requerida por LA EMPRESA para el otorgamiento de un perfil preferencial, el cual una vez otorgado es personal e intransferible.

El uso de más de un medio de pago preferencial acarrea la pérdida del perfil y por tanto de su beneficio económico.

PARÁGRAFO:

El personal de LA EMPRESA, contratistas y personal de policía a su servicio, podrá validar la identidad de la persona que esté haciendo uso de un medio de pago con tarifa preferencial.

Cláusula 26.

LA EMPRESA no responde por los medios de pago dejados en los mecanismos de control de ingreso, estaciones, buses o paradas.

Cláusula 27.

Los dineros recargados en las tarjetas CÍVICA, por cualquier medio, solo podrán ser abonados para la adquisición de otros medios de pago, previa lectura de saldo, y siempre que sea autorizado por el Usuario. Lo anterior, sin perjuicio de los términos de caducidad del saldo dispuestos en el presente reglamento.



#MiMetroMeMueveACumplirLasNormas

Síguenos

