

“Política de Tiquetes y Tratamiento de Datos”

Política de tiquetes

1. Este tiquete es válido para el cliente de acuerdo con las especificaciones impresas en él. Cualquier indicación que aparezca en el tiquete de viaje hecha por el pasajero o por los empleados o dependientes de la Empresa o por terceros que modifique, cambie de algún modo las cláusulas que aquí aparecen o las especificaciones impresas carecerán de validez.
2. Los únicos canales de ventas autorizados por la Empresa para la compra de tiquetes son en nuestros puntos de ventas ubicados dentro de los terminales a nivel nacional, en nuestras oficinas o agencias, nuestra página web, o por los portales de contacto de compañías autorizadas por la Empresa para prestar este servicio. (Los cuales se encuentran mencionados en nuestra página web www.expresopalmira.com.co). La Empresa no será responsable ni prestará el servicio de transporte cuando el pasajero presente un tiquete adquirido en un canal distinto de los autorizados. Si la venta es presencial el pasajero al comprar el pasaje deberá presentar la cédula original o documento de identificación equivalente para la emisión del respectivo tiquete. Este requisito es fundamental para el registro de los pasajeros, y además para facilitar la prestación del servicio de transporte.
3. El pasajero debe presentarse en el lugar de iniciación del viaje, media hora antes de la indicada en el tiquete, y cuarenta y cinco minutos para temporada alta (Diciembre, Enero, Semana Santa, Junio y Julio). Si el pasajero no se presenta en el término anterior, la Empresa podrá disponer libremente del puesto y/o tiquete. Los períodos de temporada alta son: Semana Santa, comenzando el viernes anterior al domingo de ramos hasta el lunes de pascua. Del 15 de junio al 31 de julio. Semana de receso escolar en el mes de octubre. Período del 15 de noviembre al 31 de enero del año siguiente.
4. El pasajero puede solicitar cambio de las condiciones del servicio hasta seis (6) horas antes de la hora de inicio del recorrido, por una sola vez. En este caso, el tiquete quedará abierto para reprogramar el viaje en un tiempo no superior a 30 días calendario. Una vez surtido el plazo de los 30 días calendario, el tiquete caduca. Los cambios sólo podrán realizarse por servicios autorizados y prestados por la Empresa y se podrán solicitar únicamente en las taquillas, el pasajero debe pagar el mayor valor si hubiese lugar a ello.
5. Para las ventas presenciales, el pasajero podrá **desistir de su viaje**, de acuerdo con lo establecido en el artículo 1002 del código de comercio, **con mínimo seis (6) horas de anticipación a la fecha y hora programada del viaje** y tendrá derecho a la devolución del noventa por ciento (90%) del valor pagado. Si el desistimiento por parte del pasajero no sucede antes de las 6 horas previas a iniciar el recorrido, se hará devolución del 50% del valor pagado por el servicio. Para ello es obligatorio que la solicitud sea realizada por el titular del tiquete y que presente el documento de identidad, el tiquete físico completo y en buen estado. Solo se podrá acudir a la **reprogramación del viaje** dentro de los términos y condiciones establecidos en la **cláusula 1.12**. Cuando la Empresa ofrezca promociones por trayecto (Ida-Regreso) el desistimiento se entenderá ejercido al inicio del trayecto. En todo caso, el usuario tendrá, por una única vez, la posibilidad de reprogramar su viaje.
6. Toda persona que desee adquirir un tiquete deberá presentar su documento válido de identificación, así mismo, debe informar si viaja con menores de edad, si existen enfermedades o cuidado especiales de salud que requiera el niño, niña y/o adolescente. El pasajero deberá portar todos los documentos de identificación propia y de los menores de edad que lo acompañen en su viaje a fin de presentarlos ante las autoridades competentes

Política de tratamiento de datos

TRANSPORTES EXPRESO PALMIRA S.A.

En cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2.013, se establece la presente política de tratamiento de Datos personales de la empresa TRANSPORTES EXPRESO PALMIRA S.A., y en el que se describen los mecanismos por medio de los cuales la COMPAÑÍA, garantiza un manejo adecuado de los datos personales recolectados en sus base de datos o que en el futuro se obtenga, con el fin de permitir a los titulares el ejercicio del Derecho de habeas Data. Todas las personas que en desarrollo de diferentes actividades contractuales, comerciales, laborales, entre otras, sean permanentes u ocasionales, llegaran a suministrar a TRANSPORTES EXPRESO PALMIRA S.A., cualquier tipo de información o dato personal, podrá conocerla, actualizarla y rectificarla.

RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

- NOMBRE DE LA COMPAÑÍA: TRANSPORTES EXPRESO PALMIRA S.A. NIT: 890302849-1.
- DOMICILIO Y DIRECCIÓN: En el Municipio de Yumbo, en la Carrera 34 No.10-229
- CORREO ELECTRÓNICO: contabilidad@expresopalmira.com.co
- TELÉFONO: 3147909102

MARCO LEGAL

Constitución Política, artículo 15.

Ley 1266 de 2008

Ley 1581 de 2012

Decretos Reglamentarios 1727 de 2009 y 2952 de 2010, Decreto Reglamentario parcial 1377 de 2013 Sentencias C – 1011 de 2008, y C – 748 del 2011, de la Corte Constitucional

ÁMBITO DE APLICACIÓN

La presente política será aplicable a los datos personales registrados en cualquier base de datos de la empresa TRANSPORTES EXPRESO PALMIRA S.A., cuyo titular sea una persona natural

DEFINICIONES

Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.

Aviso de privacidad: Comunicación verbal o escrita generada por el Responsable, dirigida al Titular para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

- Base de Datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento
- Causahabiente: persona que ha sucedido a otra por causa del fallecimiento de ésta (heredero).
- Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- Dato público: Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
- Datos sensibles: Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.
- Encargado del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable del Tratamiento.
- Responsable del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos.
- Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.

- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- **Transferencia:** la transferencia de datos tiene lugar cuando el responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es responsable del tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.
- **Transmisión:** tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del responsable.

PRINCIPIOS

Para efectos de garantizar la protección de datos personales, TRANSPORTES EXPRESO PALMIRA S.A. aplicará de manera armónica e integral los siguientes principios, a la luz de los cuales se deberá realizar el tratamiento, transferencia y transmisión de datos personales:

- **Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos:** El tratamiento de datos es una actividad reglada, la cual deberá estar sujeta a las disposiciones legales vigentes y aplicables rigen el tema.
- **Principio de finalidad:** la actividad del tratamiento de datos personales que realice TRANSPORTES EXPRESO PALMIRA S.A. o a la cual tuviere acceso, obedecerán a una finalidad legítima en consonancia con la Constitución Política de Colombia, la cual deberá ser informada al respectivo titular de los datos personales.
- **Principio de libertad:** el tratamiento de los datos personales sólo puede realizarse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal, estatutario, o judicial que releve el consentimiento.
- **Principio de veracidad o calidad:** la información sujeta a Tratamiento de datos personales debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- **Principio de transparencia:** En el tratamiento de datos personales, TRANSPORTES EXPRESO PALMIRA S.A. garantizará al Titular su derecho de obtener en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de cualquier tipo de información o dato personal que sea de su interés o titularidad.
- **Principio de acceso y circulación restringida:** El tratamiento de datos personales se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de éstos, de las disposiciones de la ley y la Constitución. En consecuencia, el tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el titular y/o por las personas previstas en la ley. Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los titulares o terceros autorizados conforme a la ley. Para estos propósitos la obligación de TRANSPORTES EXPRESO PALMIRA S.A., será de medio.
- **Principio de seguridad:** la información sujeta a tratamiento por TRANSPORTES EXPRESO PALMIRA S.A. se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- **Principio de confidencialidad:** Todas las personas que en TRANSPORTES EXPRESO PALMIRA S.A., administren, manejen, actualicen o tengan acceso a informaciones de cualquier tipo que se encuentre en Bases de Datos, están obligadas a garantizar la reserva de la información, por lo que se comprometen a conservar y mantener de manera estrictamente confidencial y no revelar a terceros, toda la información que llegaren a conocer en la ejecución y ejercicio de sus funciones; salvo cuando se trate

de actividades autorizadas expresamente por la ley de protección de datos. Esta obligación persiste y se mantendrá inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento.

CONTENIDO DE LA BASES DE DATOS:

En las bases de datos de TRANSPORTES EXPRESO PALMIRA S.A., se almacena información general como nombre completo número y tipo de identificación, género, datos de contacto (Correo electrónico, dirección, teléfono fijo y móvil). En la base de datos de empleados, contratistas, clientes, se incluye información como historia laboral, académica, fotografía, conformación del grupo familiar, datos biométricos. En las bases de datos se podrá almacenar información sensible con previa autorización de su titular, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 6 y 7 de la ley 1581 del 2.1012.

TRATAMIENTO

La información que consta en las bases de datos de la compañía es sometida a distintas formas de tratamiento, como recolección, intercambio, actualización procesamiento, reproducción, compilación, almacenamiento, uso, sistematización y organización, todos ellos de forma parcial o total en cumplimiento de las finalidades aquí establecidas. La información podrá ser entregada, transmitida o transferida a entidades públicas, socios comerciales, contratistas, afiliados, subsidiarias, únicamente con el fin de cumplir con las finalidades de la base de datos correspondiente. En todo caso, la entrega, transmisión o transferencia se hará previa suscripción de los compromisos que sean necesarios para salvaguardar la confidencialidad de la información. La información personal, incluyendo información sensible, podrá ser transferida, transmitida

DERECHOS DEL TITULAR DE LA INFORMACIÓN

De acuerdo con lo contemplado por la normatividad vigente aplicable en materia de protección de datos, los siguientes son los derechos de los titulares de los datos personales:

- Acceder, conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a TRANSPORTES EXPRESO PALMIRA S.A., en su condición de responsable del tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros, frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada a TRANSPORTES EXPRESO PALMIRA SA., para el tratamiento de datos, mediante cualquier medio válido, salvo en los casos en que no es necesaria la autorización.
- Ser informado por TRANSPORTES EXPRESO PALMIRA S.A, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio, o la entidad que hiciere sus veces, quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen, previo trámite de consulta o requerimiento ante TRANSPORTES EXPRESO PALMIRA S.A
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento, al menos una vez cada mes calendario, y cada vez que existan modificaciones sustanciales de la presente política que motiven nuevas consultas.

DERECHOS PODRÁN SER EJERCIDOS POR:

El titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición TRANSPORTES EXPRESO PALMIRA S.A Los causahabientes del titular, quienes deberán acreditar tal calidad. El representante y/o apoderado del titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento. Otro a favor o para el cual el titular hubiere estipulado.

Derechos de los niños y adolescentes

En el tratamiento de datos personales se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los menores. Queda proscrito el tratamiento de datos personales de menores, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública, y en este caso el tratamiento deberá cumplir con los siguientes parámetros:

- a. Responder y respetar el interés superior de los menores
- b. Asegurar el respeto de los derechos fundamentales de los menores.

Es tarea del Estado y las entidades educativas de todo tipo proveer información y capacitar a los representantes legales y tutores sobre los eventuales riesgos a los que se enfrentan los niños, niñas y adolescentes respecto del Tratamiento indebido de sus datos personales, y proveer de conocimiento acerca del uso responsable y seguro por parte de niños, niñas y adolescentes de sus datos personales, su derecho a la privacidad y protección de su información personal y la de los demás. DEBERES DE TRANSPORTES EXPRESO PALMIRA S.A. COMO RESPONSABLE Y ENCARGADA DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES TRANSPORTES EXPRESO PALMIRA S.A., reconoce la titularidad que de los datos personales ostentan las personas y en consecuencia ellas de manera exclusiva pueden decidir sobre los mismos. Por lo tanto, utilizará los datos personales para el cumplimiento de las finalidades autorizadas expresamente por el titular o por las normas vigentes.

En el tratamiento y protección de datos personales, TRANSPORTES EXPRESO PALMIRA S.A. tendrá los siguientes deberes, sin perjuicio de otros previstos en las disposiciones que regulen o lleguen a regular esta materia:

- Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Solicitar y conservar, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular para el tratamiento de datos personales.
- Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten en virtud de la autorización otorgada.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Garantizar que la información sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- Actualizar oportunamente la información, atendiendo de esta forma todas las novedades respecto de los datos del titular. Adicionalmente, se deberán implementar todas las medidas necesarias para que la información se mantenga actualizada.
- Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente.
- Respetar las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.
- Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados por la ley.
- Identificar cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del titular.
- Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos.
- Cumplir los requerimientos e instrucciones que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio sobre el tema en particular.
- Usar únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley 1581 de 2012.
- Velar por el uso adecuado de los datos personales de los niños, niñas y adolescentes, en aquellos casos en que se entra autorizado el tratamiento de sus datos.
- Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio
- Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- Usar los datos personales del titular sólo para aquellas finalidades para las que se encuentre facultada debidamente y respetando en todo caso la normatividad vigente sobre protección de datos personales.

AUTORIZACIÓN Y CONSENTIMIENTO DEL TITULAR

TRANSPORTES EXPRESO PALMIRA S.A., requiere del consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular de los datos personales para el tratamiento de los mismos, exceptos en los casos expresamente autorizados en la ley, a saber:

- a. Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- b. Datos de naturaleza pública.
- c. Casos de urgencia médica o sanitaria.
- d. Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- e. Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas

MANIFESTACIÓN DE LA AUTORIZACIÓN

La autorización a TRANSPORTES EXPRESO PALMIRA S.A., para el tratamiento de los datos personales será otorgada por: El titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición TRANSPORTES EXPRESO PALMIRA S.A. Los causahabientes del titular, quienes deberán acreditar tal calidad. El representante y/o apoderado del titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento. Otro a favor o para el cual el titular hubiere estipulado. Medios para otorgar la autorización:

TRANSPORTES EXPRESO PALMIRA S.A., obtendrá la autorización mediante diferentes medios, entre ellos el documento físico, electrónico, mensaje de datos, WhatsApp, Internet, Sitios Web, o en cualquier otro formato que en todo caso permita la obtención del consentimiento mediante conductas inequívocas a través de las cuales se concluya que de no haberse surtido la misma por parte del titular o la persona legitimada para ello, los datos no se hubieran almacenado o capturado en la base de datos. La autorización será solicitada por TRANSPORTES EXPRESO PALMIRA S.A., de manera previa al tratamiento de los datos personales.

PROCEDIMIENTO DE PRESENTACION Y RESPUESTA DE CONSULTAS

Los titulares de datos personales que consten en las bases de datos de TRANSPORTES EXPRESO PALMIRA S.A., o sus causahabientes, podrán consultar los datos que suministrará la información en los términos previstos en la legislación aplicable. Toda solicitud de consulta, corrección, actualización o supresión deberá presentarse por escrito o por correo electrónico, de acuerdo a la información contenida en este documento. Las consultas serán atendidas en un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la respectiva solicitud. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

PROCEDIMIENTO DE PRESENTACION Y RESPUESTA DE CONSULTAS QUEJAS Y RECLAMOS

Los reclamos deberán ser formulados por escrito o por correo electrónico, de acuerdo a la información contenida en este documento, y deberán contener, al menos, la siguiente información: Identificación del Titular Descripción de los hechos que dan lugar al reclamo Dirección del titular Documentación que se quiera presentar como prueba Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo. Los reclamos debidamente presentados, se resolverán en un término de quince (15) días hábiles.

VIGENCIA DE LA BASE DE DATOS:

Las bases de datos administradas por TRANSPORTES EXPRESO PALMIRA S.A. se mantendrán indefinidamente, mientras desarrolle su objeto, y mientras sea necesario para asegurar el cumplimiento de obligaciones de carácter legal, particularmente laboral y contable, pero los datos podrán ser eliminados en cualquier momento a solicitud de su titular, en tanto esta solicitud no

contraría una obligación legal de la COMPAÑÍA o una obligación contenida en un contrato entre TRANSPORTES EXPRESO PALMIRA S.A.

RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

TRANSPORTES EXPRESO PALMIRA S.A. será la responsable del tratamiento de los datos personales. MODIFICACIONES, SUPRESION, CORRECCION O ADICION: Cualquier solicitud de modificación, adición, corrección y/o supresión de los datos personales o cualquier tipo de reclamación realizada respecto del tratamiento de dichos datos se podrá enviar al correo electrónico: servicioalcliente@expresopalmira.com.co, o se podrá remitir por correo certificado a la Carrera 34 No. 10-229 de Acopi (Yumbo) o radicarla directamente en la página web: expresopalmira.com.co en el link correspondiente. VIGENCIA DE LA POLÍTICA: Las presentes directrices de tratamiento de la información personal rigen a partir del 09 de noviembre de 2016.

Política de tratamiento de protección de datos personales TRANSPORTES EXPRESO PALMIRA S.A.

En cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2.013, se establece la presente política de tratamiento de Datos personales de la empresa TRANSPORTES EXPRESO PALMIRA S.A., y en el que se describen los mecanismos por medio de los cuales la COMPAÑÍA, garantiza un manejo adecuado de los datos personales recolectados en sus base de datos o que en el futuro se obtenga, con el fin de permitir a los titulares el ejercicio del Derecho de habeas Data. Todas las personas que en desarrollo de diferentes actividades contractuales, comerciales, laborales, entre otras, sean permanentes u ocasionales, llegaran a suministrar a TRANSPORTES EXPRESO PALMIRA S.A., cualquier tipo de información o dato personal, podrá conocerla, actualizarla y rectificarla.