

TÉRMINOS GENERALES DE USO DE LA APLICACIÓN

RIO APP

Estos Términos de uso (En adelante, términos) presentan las “Condiciones para Conductores”, aplicables al uso de los servicios ofrecidos por RIO APP a sus usuarios, que consisten en la intermediación entre PASAJEROS y CONDUCTORES por medio del sitio www.rioapp.co (“Sitio”) y de la aplicación RIO APP para smartphone , para facilitar entre éstos un contacto directo.

LEA ESTOS “TÉRMINOS” CUIDADOSAMENTE ANTES DE EFECTUAR SU REGISTRO EN RIO APP. CUALQUIER PERSONA LEGALMENTE CAPAZ, EN ADELANTE “CONDUCTOR”, QUE DESEE UTILIZAR LOS SERVICIOS DE RIO APP, DEBE ACEPTAR ESTOS “TÉRMINOS” Y TODAS LAS POLÍTICAS Y PRINCIPIOS QUE LOS RIGEN.

ESTOS “TÉRMINOS” CONSTITUYEN UN COMPENDIO DE RIO APP Y EL “CONDUCTOR” CON RELACIÓN A CUANTO ESTÉ AQUÍ DISPUESTO, SUSTITUYENDO TODOS LOS ACUERDOS SEAN ÉSTOS VERBALES O ESCRITOS, DESARROLLADOS ANTERIORMENTE. LA ACEPTACIÓN DE LOS “TÉRMINOS” ES OBLIGATORIA PARA LA UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR RIO APP. LA UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR RIO APP IMPLICA LA INMEDIATA ACEPTACIÓN DE ESTOS TÉRMINOS Y DEL CONTENIDO EN SU TOTALIDAD.

ESTOS “TÉRMINOS” SON APLICABLES SOLAMENTE A LOS “CONDUCTORES”, ESTANDO DISPONIBLES PARA CONSULTA EN LA PÁGINA PRINCIPAL DEL “SITIO”, PARA VERIFICACIÓN POR PARTE DE CUALQUIER USUARIO, INDEPENDIEMENTE DE SU REGISTRO PREVIO EN LA APLICACIÓN.

1. CONDICIONES GENERALES PARA CONDUCTORES

1.1. RIO APP es un proveedor de soluciones tecnológicas que facilita la intermediación, prestación y contratación del servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros, en las modalidad individual. RIO APP no es una empresa de transporte, ni posee una flota de vehículos propios.

1.2. PLATAFORMA: Integra la página web www.rioapp.co y la aplicación para dispositivos móviles (APP) RIO APP.

1.3. SERVICIO DE TRANSPORTE INDIVIDUAL: Es el servicio público de transporte terrestre automotor individual de pasajeros en vehículos taxi, regulado por la normatividad vigente así como en las demás que los desarrollen, modifiquen o reemplacen.

1.4. TAXISTA: Es el prestador del Servicio de Transporte Individual que se ha registrado en la Plataforma, aceptando los presentes términos y condiciones.

1.5. TRANSPORTADOR: Son los Taxistas que ha contratado los servicios de soluciones tecnológicas proveídos por RIO APP, según corresponda.

1.6. EMPRESA: Es la empresa o entidad que ha contratado los servicios de RIO APP para tener una cuenta corporativa en la Plataforma.

1.7. PASAJERO: Es la persona natural que se traslada en virtud de un contrato celebrado con un Prestador de Servicios de Transporte, siempre que la solicitud del servicio se haya hecho a través de la Plataforma.

1.8. PROPIETARIO: Es el dueño o locatario de uno o más vehículos utilizados para trasladar a los Pasajeros.

1.9. CONDUCTOR: Es la persona natural que conduce el vehículo en el cual se traslada el Pasajero. En el caso del Servicio de Transporte Individual es el mismo Taxista.

1.10. USUARIOS: Son los PASAJEROS, EMPRESAS y CONDUCTORES.

1.11. SERVICIOS ADICIONALES: Con el propósito de atender la demanda de sus USUARIOS, RIO APP posee una gama de servicios ofrecidos al mercado, los cuales están relacionados a la principal actividad desarrollada por RIO APP. Dentro de los servicios ofrecidos, figuran los siguientes:

1.12.1. SISTEMA RIO APP PAGOS: es un servicio ofrecido por RIO APP en asociación con entidades especializadas en servicios financieros, que permite el pago de las carreras por medio de la misma APLICACIÓN, vinculando la cuenta bancaria del CONDUCTOR a la tarjeta de crédito del PASAJERO o al sistema de facturación de la EMPRESA. El CONDUCTOR debe registrarse previamente en este sistema para que se apruebe la utilización del servicio. Este servicio no es gratuito para el CONDUCTOR, ya que tiene cobros adicionales. Puede obtenerse información adicional en el sitio www.rioapp.co o en cualquiera de los canales de contacto ofrecido por RIO APP.

1.12.2. SISTEMA RIO APP CORPORATIVO: es un servicio ofrecido por RIO APP a las EMPRESAS. Este servicio no es gratuito para el CONDUCTOR, ya que tiene cobros adicionales. Puede obtenerse información adicional en el sitio www.rioapp.co o en cualquiera de los canales de contacto ofrecido por RIO APP.

2. CONDICIONES GENERALES PARA USUARIOS

Estos términos de uso “Condiciones Generales” es aplicable para el uso de los servicios ofrecidos por RIO APP, ya sea a través del sitio web www.rioapp.co/co, de la aplicación software para el teléfono móvil (app) o celular (además del “Website”). El usuario certifica que acepta todos los términos establecidos por RIO APP para acceder y requerir servicios. Si usted no está de acuerdo con los términos y condiciones del uso del sistema y las

políticas de privacidad de RIO APP, no instale la aplicación, bórrela y/o no realice ningún uso de ello ni de la página web.

TÉRMINOS:

(a) “Taxista(s)”: La persona tendrá la obligación de registrarse como taxista en el medio que disponga RIO APP y aceptar su participación en el proyecto de RIO APP.

(b) “Pasajero(s)” significa cualquier usuario que se registra como pasajero en la página web o en la aplicación;

(c) “Viaje(s)” significa los servicios de transporte de personas proveídos por los taxistas a los pasajeros.

(d) “Usuarios”: Taxistas y Pasajeros

2.1 APLICACIÓN RIO APP

La APLICACION RIO APP consiste en un servicio especializado con el propósito de optimizar el requerimiento de servicios de taxis, sin crear relación laboral con el taxi, lo cual significa que RIO APP debe ser considerado sólo como un proveedor de servicios programados.

RIO APP es un proveedor de soluciones de innovación y tecnología para la prestación de servicios de transporte a terceros autorizados por la ley para prestar dichos servicios.

RIO APP no es una empresa de transporte ni actúa como agente, delegado, representante o comisionista de ninguna.

Por el sistema, RIO APP permite, totalmente sin recargo, que el PASAJERO se registre y ubique al taxi más cercano para requerir sus servicios de una manera más eficiente que los métodos actuales. El taxista de RIO APP, que por su significado, puede registrarse”, quedando pendiente la evaluación por parte de RIO APP y la entrega de la documentación necesaria para registrarse y participar en el proyecto. El TAXISTA va a pagar una comisión fija por cada viaje completado usando la aplicación o el medio que determine RIO APP.

RIO APP ofrece un un servicio que permite a los pasajeros registrados en la plataforma, solicitar servicios de transporte individual a los TAXISTAS más cercanos, en un rango de kilómetros establecido.

Después que un PASAJERO solicita un servicio de RIO APP, el sistema enviará una solicitud al CONDUCTOR que se encuentre más cercano en un radio de acción, y se le dará un tiempo máximo de aceptación de 10 segundos. Si EL CONDUCTOR no acepta el servicio o lo deja expirar, se enviará a un cierto número de CONDUCTORES más cercanos a la ubicación del PASAJERO en un radio específico de metros a la redonda, a los cuales se les dará un tiempo máximo de aceptación de 10 segundos para aceptar la solicitud del PASAJERO.

Si en el radio y el tiempo especificados ninguno de los taxistas aceptan la carrera, el sistema enviará la solicitud a UNA OFERTA, es decir a un nuevo número de CONDUCTORES y a un radio mayor que el inicial para que le sea exhibido el servicio y sea seleccionado por un CONDUCTOR.

Si cumplido un tiempo nadie ha aceptado la carrera, el sistema mostrará que no hay taxis disponibles en el área solicitada.

Cualquiera de los tiempos o rangos puede estar sujetos a cambios por parte de RIO APP.

2.2 REGISTRO Y USO DEL SISTEMA

a) Cuando se registra, el usuario acepta proveer información exacta, completa y actualizada que se requiera para completar el formulario, no teniendo RIO APP la obligación de supervisar o controlar la información.

b) El TAXISTA acepta que para registrarse deberá pasar una evaluación con el fin de ser aceptado en RIO APP, quien puede rehusarse o cancelar la cuenta del usuario en cualquier momento, ya sea por quejas o por políticas internas.

c) Solo las personas que tienen la capacidad legal están autorizados a participar en el proyecto. Las personas que no cuenten con esta capacidad, entre ellos los menores de edad, deben ser asistidas por sus representantes legales.

d) RIO APP se reserva el derecho de usar cualquier acción legal posible para identificar a los usuarios, así como requerir, en cualquier momento, documentación adicional que se considere apropiado para verificar o validar la información del usuario.

e) RIO APP no se responsabiliza por cualquier daño como resultado de la pérdida o mal uso de la clave por parte de terceros. El usuario es el único responsable por ello.

f) No se puede transferir por ningún motivo, el registro del usuario a terceras personas.

2.3 LIMITACIONES DE LA RESPONSABILIDAD

- Relación Taxistas-Pasajeros:

a) RIO APP no provee servicios de taxi, el servicio que brinda solo es de ser intermediario con el fin de optimizar el servicio de taxis programados. Asimismo, al aceptar el servicio del TAXISTA, el PASAJERO reconoce que RIO APP no tiene una relación directa con el TAXISTA, solo facilita el contacto entre el taxista y el pasajero. El usuario deberá tener el conocimiento y aceptar que RIO APP no se responsabiliza por ningún acto cometido por cualquier usuario, ya sea por robo, discusiones y otros ,incluyendo el fin del compromiso a causa de algún acto, discusión, y otros incluyendo el registro de manera correcta asumido obligatoriamente por el usuario y pérdidas sin incluir las que son fuera de impuestos. El usuario tiene el conocimiento y aprueba que al registrarse y aceptar las políticas del servicio, debe cumplir y correr con los riesgos que este conlleva. RIO APP recomienda que toda transacción sea realizada de buena fe.

- Disponibilidad e inconsistencia en el sistema:

b) RIO APP no garantiza que el sistema esté disponible sin interrupciones y que siempre esté libre de errores, y por tanto, no se responsabiliza por el daño causado a los usuarios.

c) Usted acepta que RIO APP tampoco se responsabiliza por cualquier daño o pérdida causada a la computadora como resultado de usar la página web.

d) RIO APP no se responsabiliza por cualquier error y/u inconsistencia de información con otros sistemas independientes, como el GPS, el radar y similares.

- Compensación por daños:

e) Los usuarios se comprometen a indemnizar a RIO APP y sus representantes de cualquier reclamo, demandas, pérdidas, responsabilidades, daños y costos, incluyendo los honorarios de los abogados y los costos judiciales que se incurran por el daño.

2.4 OBLIGACIONES, RESPONSABILIDADES Y RIEGOS DE PASAJEROS.

a) El PASAJERO certifica que está usando el servicio por su propia voluntad y reconoce y acepta las responsabilidades y riesgos por usar la aplicación.

– Aprobación y cancelación de servicios:

b) La aceptación y cancelación del servicio puede ocurrir al principio por el TAXISTA, quien puede aceptar o negar el servicio cuando recibe la notificación del viaje. El PASAJERO puede cancelar la operación por cualquier motivo. Ambos reconocen que RIO APP no se responsabiliza por las demoras, cancelaciones de la operación y errores de comunicación entre el pasajero y el taxista, ni por cualquier retraso o incumplimiento en la entrega de servicios al conductor.

- La información y riesgos del servicio:

c) El PASAJERO reconoce y declara que es consciente de todos los riesgos que implica el uso de la aplicación y la contratación de servicios, comprometiéndose a tomar cuidado como es de esperar de alguien que elige un taxi para transportarse.

d) El PASAJERO reconoce y acepta que RIO APP no realiza ninguna selección de los TAXISTAS, simplemente el registro de ellos para participar y no avala su idoneidad, la salud física o mental para prestar los Servicios. El pasajero reconoce además que los datos proporcionados por el taxista, tales como: el modelo del vehículo, la placa del vehículo, el nombre completo, foto de perfil, entre otros, fueron proporcionados por el propio conductor. Mediante la aceptación de los Servicios, el pasajero reconoce que RIO APP no tiene ninguna participación en la relación contractual entre el conductor y el pasajero.

2. 5. EVALUACIÓN DE LOS USUARIOS

a) Es la elección del pasajero de evaluar a los TAXISTAS que los transportan, asignando puntos y comentando sobre el servicio. Dicha evaluación será de uso exclusivo de RIO APP con la finalidad de brindar un mejor servicio al PASAJERO. RIO APP se reserva el derecho de usar las evaluaciones para mejorar el servicio, sea para uso interno o externo.

2.6. LINEAMIENTOS RIO

a) Al crear una Cuenta, usted acepta que RIO APP le puedan enviar mensajes de texto informativos (SMS) como parte de la actividad comercial normal de su uso de los Servicios. Usted podrá solicitar la no recepción de mensajes de texto informativos (SMS) de RIO en cualquier momento enviando un correo electrónico a masusuariosfelices@rioapp.co

indicando que no desea recibir más dichos mensajes, junto con el número de teléfono del dispositivo móvil que recibe los mensajes. Usted reconoce que solicitar la no recepción de mensajes de texto informativos (SMS) podrá afectar al uso que usted haga de los Servicios.

2.7. RIO APP CORPORATIVO

Es un servicio ofrecido por RIO APP a las EMPRESAS. Este servicio no es gratuito para el CONDUCTOR, ya que tiene cobros adicionales. Adicionalmente, tiene unos costos para la EMPRESA CLIENTE. Puede obtenerse información adicional en el sitio www.rioapp.co o en cualquiera de los canales de contacto ofrecido por RIO APP.

2.8 RIO APP PAGOS

es un servicio ofrecido por RIO APP en asociación con entidades especializadas en servicios financieros, que permite el pago de las carreras por medio de la misma APLICACIÓN, vinculando la cuenta bancaria del CONDUCTOR a la tarjeta de crédito del PASAJERO o al sistema de facturación de la EMPRESA.

RIO APP realizará sus mejores esfuerzos para facilitar el proceso de reversión de pagos siempre y cuando se presenten las siguientes condiciones:

- a) que el pasajero o empresa para el caso de clientes corporativos haya sido objeto de fraudes comprobado y que la transacción corresponda a una operación no solicitada o que el servicio prestado no haya sido prestado realmente.
- b) Que el pasajero o cliente corporativo presente reclamación a través del procedimiento previsto para tal razón por RIO APP o de manera personal ante el prestador de servicios de transporte.
- c) Que el reclamo se presente ante el emisor del instrumento de pago electrónico dentro de los siguientes 5 días hábiles siguientes a las fecha en que se debió prestar el servicio o contados a partir del momento en que el usuario o cliente corporativo tuvo la notificación de fraude.

Los pasajeros, clientes, usuarios, y empresas entienden y aceptan que la devolución de dineros no depende de RIO APP.

3. OPERACIÓN DE LA APLICACIÓN

3.1. LA APLICACIÓN consiste en un servicio que pretende hacer más eficiente la solicitud de servicios de transporte, RIO APP actúa entonces como intermediario al momento de comunicar y poner en relación a los pasajeros usuarios de las plataformas con CONDUCTORES que prestan sus servicios bajo la responsabilidad de una Empresa de Transporte legalmente constituida y debidamente habilitada. Por medio de este sistema, RIO APP permite que, de forma gratuita, un PASAJERO se registre y ubique a los CONDUCTORES más cercanos a su ubicación para solicitar la prestación de sus servicios . El

CONDUCTOR, a su vez, se debe registrar previamente en la APLICACIÓN. Una vez realizada la solicitud de registro y para verificar su viabilidad, el CONDUCTOR será evaluado bajo unas directrices creadas por RIO APP.

3.2. SI UN CONDUCTOR DESEA REGISTRARSE, ACCEDER Y UTILIZAR LAS DEMÁS PÁGINAS O RECURSOS DE LA APLICACIÓN, ÉSTE DEBERÁ LEER ATENTAMENTE LAS SIGUIENTES CONDICIONES Y CONFIRMAR SU ACEPTACIÓN AL REGISTRARSE EN LA APLICACIÓN.

4. OBJETIVO GENERAL

4.1. Los presentes TÉRMINOS buscan establecer las reglas y condiciones para que los CONDUCTORES puedan registrarse en RIO APP y utilizar la APLICACIÓN para recibir solicitudes de servicios de taxi por parte de PASAJEROS.

RIO APP no presta servicios de transporte, ni es una empresa transportadora, por lo tanto, no se hace responsable por la calidad, idoneidad, servicio o seguridad ofrecido por usuarios o terceros de la plataforma, por la pérdida, daño, olvido de objetos u elementos mientras se prestan dichos servicios, ni por los daños o perjuicios que sufran los usuarios o pasajeros por acciones u omisiones de terceros o de otros usuarios.

5. SERVICIO

4.1. Los servicios prestados por RIO APP a los CONDUCTORES consisten en registrar a los CONDUCTORES en una base de datos y así permitir que reciban solicitudes de servicios de taxi por parte de los PASAJEROS, así como de las EMPRESAS registradas a través del sistema corporativo.

4.1.1. Después que un PASAJERO solicita un servicio de RIO APP, el sistema enviará una solicitud al CONDUCTOR que se encuentre más cercano en un radio de acción, y se le dará un tiempo máximo de aceptación de 10 segundos. Si EL CONDUCTOR no acepta el servicio o lo deja expirar, se enviará a un cierto número de CONDUCTORES más cercanos a la ubicación del PASAJERO en un radio específico de metros a la redonda, a los cuales se les dará un tiempo máximo de aceptación de 10 segundos para aceptar la solicitud del PASAJERO.

Si en el radio y el tiempo especificados ninguno de los taxistas aceptan la carrera, el sistema enviará la solicitud a UNA OFERTA, es decir a un nuevo número de CONDUCTORES y a un radio mayor que el inicial para que le sea exhibido el servicio y sea seleccionado por un CONDUCTOR.

Si cumplido un tiempo nadie ha aceptado la carrera, el sistema mostrará que no hay taxis disponibles en el área solicitada.

Cualquiera de los tiempos o rangos puede estar sujetos a cambios por parte de RIO APP.

4.1.2. Por medio de la APLICACIÓN, el CONDUCTOR obtendrá el beneficio de recibir solicitudes por parte de los PASAJEROS que estén en una distancia inferior a un número de kilómetros predeterminados dependiendo de la ciudad.

4.1.3. Queda expresamente prohibida la utilización de cualquier aplicación o programa que pueda alterar la información de ubicación geográfica del CONDUCTOR para manipular la APLICACIÓN ofrecida por RIO APP con el propósito de recibir mayor número de carreras.

4.2. El CONDUCTOR podrá participar de los SERVICIOS ADICIONALES RIO APP PAGOS y RIO APP CORPORATIVO, una vez brindada la siguiente información adicional, además de cumplir con los demás requisitos que establezca RIO APP al momento del registro, esto es: Cuenta de ahorros válida en nombre propio, conforme a las instrucciones de RIO APP.

6. REGISTRO DE CONDUCTORES EN LA APP RIO

6.1. Para realizar su registro en RIO APP y utilizar la APLICACIÓN, el CONDUCTOR deberá cumplir con las condiciones y los acuerdos que establezca RIO APP para dicho efecto.

6.2. Para hacer uso de la APLICACIÓN, el CONDUCTOR tendrá que solicitarle a RIO APP una validación de su registro, ofreciendo información veraz, completa y actualizada, conforme a lo solicitado por los promotores de RIO APP en sus puntos de atención autorizados.

6.2.1. RIO APP no está obligada a controlar la veracidad de la información ofrecida por el CONDUCTOR, siendo éste el único responsable por la calidad de la información que le brinda a RIO APP.

6.2.2. Solamente las personas físicas que tengan plena capacidad legal están autorizadas a participar en el uso de la APLICACIÓN. Las personas que no gocen de esa facultad, no podrán registrarse en calidad de CONDUCTORES.

6.2.3. RIO APP podrá solicitar la siguiente información personal del CONDUCTOR para su registro, pudiendo, en cualquier momento, solicitar información adicional en caso de considerarse necesario: a) Datos de contacto; b) Información del vehículo; c) Cualquier documento o información adicional que se juzgue como necesaria para realizar el registro, dependiendo del tipo de servicio que ofrecerá el conductor.

6.2.4. RIO APP se reserva el derecho de utilizar todos los medios legales y posibles para identificar a los CONDUCTORES, así como de solicitar o buscar de forma independiente, en cualquier momento, datos adicionales y documentos que considere necesarios, a su exclusivo criterio, con el fin de verificar los datos de registro proporcionados.

6.2.5. Después de recibir la documentación de registro, RIO APP efectuará un análisis y podrá, a su exclusivo criterio, aceptar o rechazar la solicitud de registro del CONDUCTOR por considerar la documentación como no válida, insuficiente o incompleta.

6.3. La utilización de la APLICACIÓN implicará la aceptación de los TÉRMINOS. EL CONDUCTOR RATIFICA ESTOS TÉRMINOS DE ADHESIÓN Y SE OBLIGA A CUMPLIR TODAS LAS CLÁUSULAS AQUÍ DESCRITAS.

6.4. AL REGISTRARSE, EL CONDUCTOR ACEPTA QUE OFRECE INFORMACIÓN VERÍDICA, COMPLETA Y ACTUALIZADA, CONFORME A LO REQUERIDO PARA EL REGISTRO, NO ESTANDO RIO APP OBLIGADA A CONTROLAR LA VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN OFRECIDA. EL CONDUCTOR SE RESPONSABILIZA LEGALMENTE, POR LA VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN BRINDADA A RIO APP.

6.4.1. RIO APP no se responsabiliza por ningún daño que resulte de la divulgación de la contraseña del CONDUCTOR a terceros, siendo éste el único responsable por la seguridad de la contraseña de acceso a la APLICACIÓN.

6.4.2. Está prohibida la transferencia, cesión, comodato o préstamo, por cualquier forma, del registro del CONDUCTOR a terceros, aún por medio del préstamo de un vehículo registrado, de dispositivo móvil que tenga la Aplicación instalada o similares. El registro del CONDUCTOR es personal e intransferible y, cualquier violación de esta cláusula podrá resultar en la suspensión e inactivación definitiva del CONDUCTOR, a criterio exclusivo de RIO APP.

6.5. AL REGISTRARSE, EL CONDUCTOR SE OBLIGA A MANTENER EL VEHÍCULO A SER UTILIZADO PARA ATENDER LAS SOLICITUDES DE CARRERAS EFECTUADAS POR MEDIO DE LA APLICACIÓN EN BUENAS CONDICIONES, CONDUCIR DE FORMA SEGURA Y RESPETAR LAS NORMAS DE TRÁNSITO EN RIGOR.

6.6 RIO APP podrá a su libre criterio y disposición, solicitar al CONDUCTOR la participación de cursos, capacitaciones para el acceso a la APLICACIÓN.

6.7 RIO APP no garantiza que los Servicios, o cualquier parte de estos, funcionen en cualquier hardware o dispositivo particular. Además, los Servicios podrán ser objeto de disfunciones o retrasos inherentes al uso de Internet y de las comunicaciones electrónicas.

7. TIPO DE VÍNCULO

7.1. El papel desarrollado por RIO APP consiste, en condición de intermediario, en poner en disposición del CONDUCTOR y de los PASAJEROS, un espacio virtual con el fin que puedan comunicarse y celebrar entre ellos un contrato de transporte de personas, sin

estar vinculado con el CONDUCTOR o con los PASAJEROS, por relaciones de colaboración o dependencia de ninguna índole.

7.2. Los USUARIOS reconocen y aceptan que RIO APP no tiene responsabilidad por ningún daño indirecto causado a los USUARIOS en virtud de la ausencia de vínculo con cualquiera de sus USUARIOS, los cuales, a su vez, reconocen que RIO APP estará exenta de cualquier daño sobre el cual no tiene causa directa, debiendo ser resarcida directamente o indirectamente, de forma regresiva, por el USUARIO culpado en caso de que sufra algún daño en virtud de una conducta ilícita practicada por un USUARIO.

8.LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDADES

8.1. RIO APP no garantiza que la APLICACIÓN esté disponible ininterrumpidamente y/o que estará siempre libre de errores, no pudiendo, por consiguiente, ser responsabilizada por daños causados a los USUARIOS en virtud de cualquier interrupción en el funcionamiento de la APLICACIÓN. Eventualmente, la APLICACIÓN no estará disponible por motivos técnicos , o por cualquier otro caso fortuito o de fuerza mayor, fuera de su control.

8.1.1. RIO APP realizará los esfuerzos necesarios por mantener la APLICACIÓN disponible salvo por la imposibilidad de funcionamiento, por casos fortuitos o de fuerza mayor. En esta situación también se incluye, dada su complejidad, la dependencia de servicios de telecomunicaciones prestados por terceros, razón por la cual no puede ofrecer plena garantía de prestación del servicio de forma ininterrumpida y/o exenta de errores.

8.2. RIO APP no será responsable por errores o inconsistencias en el ofrecimiento de información por otros sistemas independientes, especializados en la prestación de servicios de ubicación en el sistema de posicionamiento global (GPS), radares y afines.

8.3. El CONDUCTOR acepta también que RIO APP no responderá por ningún daño o Perjuicio causado a su dispositivo móvil o cualquier dispositivo electrónico, como resultado del uso de la APLICACIÓN, incluso por cualquier virus que pueda atacar el dispositivo del CONDUCTOR durante el acceso, utilización o navegación en internet o como consecuencia de la transferencia de datos, archivos, imágenes, textos o audio.

8.3.1. RIO APP no se hace responsable por ningún daño, perjuicio o pérdida del dispositivo del CONDUCTOR causado por fallas en el sistema, en el servidor o en el internet como consecuencia de conductas de terceros.

8.4. RIO APP no se hace responsable por contenidos enviados por terceros por medio de la APLICACIÓN. El envío de mensajes y la realización de llamadas telefónicas a partir de la información disponible por medio de la APLICACIÓN son responsabilidad exclusiva de los propietarios de dicha información y de los USUARIOS que la utilizan.

8.5. RIO APP se exime de responsabilidad por cualquier error o retraso en la remoción de contenido ilícito o censurable, a su criterio exclusivo, proveniente de terceros por medio de la APLICACIÓN.

9. SUSPENSIONES E INACTIVACIONES

9.2.1. RIO APP podrá suspender e inhabilitar definitivamente el registro del CONDUCTOR por motivos relacionados con quejas efectuadas por los PASAJEROS (independientemente de su naturaleza), políticas internas y/o por falta de pagos de los cobros por el servicio prestado por RIO APP.

9.2.2. RIO APP informará al CONDUCTOR sobre la suspensión o inactivación de su cuenta, cuando haya solicitud del CONDUCTOR en este sentido, pero no será obligada a divulgar el motivo por el cual se inactivó , salvo mediante solicitud de una autoridad competente.

9.2.3. La información relacionada con los CONDUCTORES que hayan sido suspendidos o inactivados definitivamente de la aplicación, será conservada por RIO APP, por el plazo previsto por la ley, para la prestación de información a las autoridades competentes que eventualmente vayan a ser consideradas.

9.2.3. El CONDUCTOR mantendrá indemne a RIO APP, contra todo tipo de reclamaciones, demandas, denuncias, acciones, pérdidas, contingencias, daños, costos o gastos (incluyendo gastos legales), que se generen por contrariar las disposiciones contenidas en estos términos y sus anexos.

9.2.4. El CONDUCTOR que no cumpla estas normas estará sujeto a la suspensión o inactivación definitiva, así como a las demás sanciones dispuestas por la Ley.

10. COBROS ASOCIADOS AL USO DE LA APLICACIÓN

10.1. El CONDUCTOR reconoce que RIO APP podrá en cualquier momento realizar cobros relacionados con el uso de la aplicación por parte de Conductores. Estos cobros y sus valores están sujetos a modificaciones de acuerdo a las políticas internas de RIO APP.

10.2.. RIO APP informará a los CONDUCTORES sobre las modificaciones en cuanto a cobros por los medios que considere adecuados para el efecto.

10.3. RIO APP recomienda que el CONDUCTOR se mantenga actualizado sobre este tema, consultando siempre a RIO APP sobre cualquier modificación, a través de los diferentes canales de comunicación dispuestos.

10.4. EL CONDUCTOR reconoce que no ha sido denunciado por realizar actividades económicas ilegales y que no está inmerso en procesos de lavado de activos.

11. SISTEMA RIO APP PAGOS

11.1. El CONDUCTOR que desee utilizar el SISTEMA DE RIO APP PAGOS tendrá que solicitar el registro específico a RIO APP, solicitud que podrá ser aceptada o rechazada.

11.1.2. El CONDUCTOR se responsabiliza por el envío correcto de su información bancaria, así como la de registro, eximiendo a RIO APP y a las entidades financieras especializadas de cualquier error o falta de información cometido por el CONDUCTOR en el momento del registro.

11.1.3. Las transacciones efectuadas por medio de tarjeta de crédito, tendrán un descuento de una comisión por servicios administrativos y/o bancarios prestados por RIO APP con una tasa sobre el valor de cada carrera o servicio registrado, luego de deducir este valor RIO APP transferirá el saldo restante al CONDUCTOR en un tiempo inferior a 8 días hábiles. Dicho descuento es independiente de otros cobros asociados al uso de la aplicación.

12. SISTEMA RIO APP CORPORATIVO

12.1. El CONDUCTOR que desee utilizar el SISTEMA RIO APP CORPORATIVO tendrá que solicitar el registro específico a RIO APP, quien podrá negar o aceptar su solicitud.

12.1.2. El CONDUCTOR se responsabiliza por el envío correcto de su información bancaria, así como la de registro, eximiendo a RIO APP y a las empresas financieras especializadas de cualquier error o falta de información cometido por el CONDUCTOR en el momento del registro.

12.1.3 La utilización del SISTEMA RIO APP CORPORATIVO podrá requerir la utilización del SISTEMA RIO APP PAGOS.

12.3.4. Las transacciones efectuadas por medio de tarjeta de crédito, a través del SISTEMA RIO APP CORPORATIVO, tendrán un descuento de una comisión por servicios administrativos prestados por RIO APP con una tasa sobre el valor de cada carrera o servicio registrado, luego de deducir este valor RIO APP transferirá el saldo restante al CONDUCTOR diariamente (días hábiles). Dicho descuento es independiente de otros cobros asociados al uso de la aplicación. Puede obtenerse información adicional por medio de sitio www.rioapp.co o en la oficina de atención al cliente.

13. RELACIÓN ENTRE EL CONDUCTOR Y EL PASAJERO

13.1. RIO APP no presta servicios de transporte, sirviendo solo como un intermediario con el fin de optimizar la forma de realizar solicitudes de taxi. Así, al aceptar la prestación de servicios por el CONDUCTOR, un PASAJERO reconoce que RIO APP no posee vínculo directo con el CONDUCTOR, y solo facilita el contacto entre el CONDUCTOR y el PASAJERO.

13.2. El CONDUCTOR reconoce y acepta que:

a) RIO APP no podrá ser responsable por cualquier acto u omisión de cualquier USUARIO entre sí relacionado con la prestación del servicio de transporte;

b) RIO APP no podrá ser responsable por la pérdida, avería u olvido de objetos en el interior del taxi.

c) Al realizar el registro y utilizar los servicios proporcionados por la APLICACIÓN, se hace por su cuenta y riesgo exclusivos. RIO APP recomienda que todo contacto sea realizado siempre de buena fe teniendo el CONDUCTOR que resguardarse de cualquier evento que pueda ser potencialmente perjudicial.

d) RIO APP no podrá ser responsabilizada por el uso indebido de la APLICACIÓN por parte de cualquier PASAJERO, como por ejemplo de fraudes, entre otros, tampoco por la cancelación de solicitudes de taxi efectuadas por medio de la misma.

e) RIO APP no se responsabilizará por los errores ocasionados por el PASAJERO o por el CONDUCTOR respecto a no conferir el valor de la carrera ingresado en la APLICACIÓN o la aprobación del pago de dicho valor, siendo el PASAJERO y el CONDUCTOR los únicos responsables por este proceso.

f) La acción de PASAJEROS y CONDUCTORES relacionada con intentos de fraude con la APLICACIÓN, con el propósito de obtener ventajas indebidas, ilegales o cualquier otro tipo de ventaja ilícita será objeto de las consecuencias que establezca la Ley y resultará en la exclusión inmediata del USUARIO de la APLICACIÓN. Cualquier daño sufrido por RIO APP en virtud de dichas conductas ya referidas, acarreará la obligación de indemnización, por los responsables del perjuicio sufrido por RIO APP.

14. DESCUENTOS AL USUARIO

14.1. RIO APP podrá, esporádicamente y su libre y exclusivo criterio, ofrecer descuentos a los PASAJEROS, teniendo el CONDUCTOR que aceptar y utilizar dicho descuento y/o voucher cuando sea debidamente presentado por el PASAJERO.

15. PROHIBICIONES Y PENALIDADES

a) Incumplimiento de cualquier deber del CONDUCTOR;

b) Incumplimiento de cualquiera de las disposiciones de estos TÉRMINOS o del MANUAL DE SERVICIO.

c) Práctica de actos fraudulentos, ilícitos o culposos.

- d) Ofrecimiento de información incorrecta o cualquier omisión a propósito a RIO APP;
- e) Actos y/u omisiones del CONDUCTOR que tengan potencial o causen daños a terceros o a RIO APP;
- f) Hacer cobros extra y/o ilegales al PASAJERO.

16. FRAUDES Y REEMBOLSOS

16.1. RIO APP no se responsabilizará por ningún fraude realizado por un PASAJERO, siendo estos valores enteramente asumidos por el CONDUCTOR. RIO APP no posee ninguna injerencia sobre los pagos efectuados por los PASAJEROS.

16.2. RIO APP no se responsabilizará y no efectuará el pago de valores relacionados con estos casos, teniendo que ser cobrados directamente al PASAJERO los valores eventuales por servicios de transporte efectivamente contratados y utilizados por un PASAJERO.

16.3. La utilización de la APLICACIÓN como intento de fraude, tanto por un PASAJERO como por un CONDUCTOR, resultará en la obligación de indemnizar a RIO APP en razón de los daños causados y será penalizado con los términos de la legislación vigente.

16.4. El pago efectuado por medio del SISTEMA RIO APP PAGOS y del SISTEMA CORPORATIVO está sujeto a REEMBOLSO.

16.5. En todos los casos de REEMBOLSO, RIO APP realizará sus mejores esfuerzos para la solución del problema, de manera que se eviten problemas para el pago posterior de las facturas correspondientes por parte de la EMPRESA.

16.6 Las operaciones sospechosas realizadas por un PASAJERO por medio del SISTEMA RIO APP PAGOS estarán sujetas a REEMBOLSO por parte del pasajero

16.7 El CONDUCTOR tendrá que presentar a RIO APP el comprobante de que realizó el transporte de determinado PASAJERO para que RIO APP pueda tomar las medidas posibles para ayudar al CONDUCTOR en la resolución del REEMBOLSO.

17. PROPIEDAD INTELECTUAL

17.1 El CONDUCTOR acepta que los logotipos, marcas, insignias, fotos, imágenes, descripciones, textos, plantillas, símbolos, señales distintivas, manual(es) y cualquier otro material relacionado con el SITIO y/o APLICACIÓN de RIO APP, constituye, conforme al caso Derechos de propiedad, de negocio y/o derechos de propiedad de RIO APP, siendo dichos derechos protegidos por la legislación nacional e internacional aplicable a la propiedad intelectual.

18. LICENCIA

18.1. RIO APP le confiere al CONDUCTOR una licencia limitada, personal, no exclusiva, o transferible, no comercial y plenamente revocable, para utilizar la APLICACIÓN en su dispositivo móvil, tablet o computador en concordancia a las condiciones previstas en estos TÉRMINOS.

18.2. RIO APP se reserva todos los derechos de la APLICACIÓN no expresamente concedidos aquí.

18.3. RIO APP no se hace responsable por los daños sufridos por el CONDUCTOR en razón de copia, transferencia, distribución o cualquier otra forma de utilización de contenido protegido y disponible por medio de la APLICACIÓN.

19. CONDICIONES GENERALES

19.1. RIO APP podrá modificar, en cualquier momento, de forma unilateral y sin previo aviso, el contenido y funcionalidades de la APLICACIÓN.

19.2. RIO APP se reserva el derecho de modificar en cualquier momento los términos y condiciones de los presentes TÉRMINOS .

19.3 El CONDUCTOR se compromete a leer y actualizarse sobre estos TÉRMINOS. En caso de que no quiera aceptar cualquier cambio realizado a estos TÉRMINOS, el CONDUCTOR deberá finalizar su contrato con RIO APP por medio de una comunicación realizada a través de los canales de atención disponibles de RIO APP.

19.4 . Los cambios entrarán en vigor automáticamente en los datos de publicación de la nueva versión de la APLICACIÓN y/o en el Sitio de RIO APP, teniendo que hacerlos disponibles para todos los USUARIOS.

19.5 El CONDUCTOR tendrá acceso a una plataforma exclusiva, comprometiéndose por tanto a no utilizar ninguna información a la cual tenga acceso por medio o en razón de los presentes TÉRMINOS para competir con las actividades desarrolladas por RIO APP.

19.6 Al registrarse como CONDUCTOR en la APLICACIÓN y aceptar los presentes TÉRMINOS y utilizar los servicios prestados por RIO APP, el CONDUCTOR declara automáticamente e incondicionalmente que está completamente de acuerdo con estos TÉRMINOS y con las demás reglas disponibles en la APLICACIÓN.

19.7. En caso de que alguna cláusula, término o disposición de estos TÉRMINOS sea declarada nula, dicha nulidad no afectará ninguna otra cláusula, término o disposición aquí expresa, las cuales permanecerán con pleno efecto.

19.8. La tolerancia por cualquiera de las Partes con relación a cualquier violación de los presentes TÉRMINOS o su omisión en el ejercicio de cualquier derecho otorgado por el mismo, no será considerada como renovación o renuncia en relación a cualquier violación o incumplimiento futuro sea semejante o no, o al ejercicio por cualquiera de las partes de cualquier derecho futuro conferido por estos TÉRMINOS.

19.9. En caso de que existan dudas respecto al contenido del presente documento, por favor, contáctese con RIO APP S.A.S. por medio de los siguientes canales:

Correo electrónico: masusuariosfelices@rioapp.co o por chat a través de nuestro sitio web www.rioapp.co

20. PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

RIO APP ha adoptado una Política de Protección y Tratamiento de Datos personales.

RIO APP, en condición de Responsable, efectúa el tratamiento de los datos personales suministrados por taxistas, usuarios de las plataformas, clientes, entre otros, únicamente dentro de las finalidades contempladas en su política.

La política, términos y condiciones del Manual de Políticas y Procedimientos para la Protección y Tratamiento de Datos Personales y Atención de Solicitudes, Consultas y Reclamos adoptado por RIO APP y el aviso de privacidad, forman parte integral de los presentes términos y condiciones por lo cual al aceptarlos acepta también los términos y condiciones contenidos en el manual mencionado y en el Aviso de Privacidad.

20.1 objeto

La presente política se expide en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 sobre el régimen de protección de datos personales y busca garantizar que RIO APP S.A.S., en condición de responsable de manejo de datos personales, realice el tratamiento de los mismos en estricto cumplimiento de la normatividad aplicable, garantizando asimismo los derechos de los titulares de los datos.

Las políticas de tratamiento y protección de datos personales contenidas en el presente documento, serán aplicables a todas las bases de datos que por diferentes medios obtenga RIO APP

20.2. ENTE RESPONSABLE.

- Denominación: RIO APP S.A.S.
- Ciudad: Medellín, Colombia

- Correo Electrónico: masusuariosfelices@rioapp.co
- Sitio web: www.rioapp.co

20.3. PRINCIPIOS Y FUNDAMENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

En el desarrollo, interpretación y aplicación de la presente política, se aplicarán, de manera armónica e integral, los siguientes principios:

- Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos: El Tratamiento a que se refiere la presente política es una actividad reglamentada que debe sujetarse a lo establecido en la Ley y en las demás disposiciones que la desarrollen.
- Principio de finalidad: El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular. La política de tratamiento de datos personales será informada a todos los titulares por los medios más eficaces e idóneos que considere RIO APP.
- Principio de libertad: El Tratamiento sólo puede ejercerse 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 o judicial que releve el consentimiento;
- Principio de veracidad o calidad: La información sujeta a Tratamiento 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 debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del Responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan;
- Principio de acceso y circulación restringida: El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la Ley y la Constitución. En este sentido, 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;
- Principio de seguridad: La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento, 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 intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la Ley.

20.4. TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS.

En el desarrollo de sus actividades, RIO APP S.A.S., realiza el tratamiento de datos personales de los usuarios de nuestras plataformas, clientes, afiliados, empleados, funcionarios, proveedores; tratamiento que ejecuta directamente, a través de sus empleados, funcionarios o por parte de contratistas o mandatarios encargados de ello.

Asimismo, comparte los datos con terceros ubicados en Colombia y en exterior con quienes se celebra un Contrato para la Transferencia y/o Trasmisión de Datos Personales, según corresponda, con el propósito de mantener la seguridad y protección de los datos de conformidad con las reglas y estándares aplicables.

En desarrollo del principio de finalidad, la recolección de datos personales por parte de RIO APP S.A.S., se limita a aquellos datos personales que son pertinentes y adecuados para cumplir con las finalidades expresadas en la presente política. Salvo en los casos expresamente previstos en la Ley, no se podrán recolectar datos personales sin autorización del Titular. En cumplimiento de la ley RIO APP S.A.S., no recolecta ni almacena datos de niños, niñas y adolescentes.

RIO APP S.A.S., tiene la obligación de mantener la confidencialidad de los datos personales objeto de Tratamiento y sólo podrá divulgarlos por solicitud expresa de las entidades de vigilancia y control y autoridades que tengan la facultad legal de solicitarla y permitirá en todo momento y de manera gratuita conocer, actualizar y corregir la información personal del Titular de acuerdo con la normatividad vigente aplicable.

El Tratamiento de datos incluye la recolección, almacenamiento, administración, utilización, transferencia, transmisión y destrucción, en la forma permitida por la Ley y se realiza con las siguientes finalidades específicas:

- Mantener comunicación constante y efectiva con los usuarios de nuestras plataformas, clientes, afiliados, empleados, funcionarios, proveedores, y cualquier persona respecto de la cual estemos autorizados para efectuar el tratamiento de sus datos personales.

- Ofrecer y promocionar, por cualquier medio, productos y servicios de RIO APP S.A.S., de compañías vinculadas o de cualquier persona o compañía.
- Invitar a eventos organizados por RIO APP S.A.S., compañías vinculadas y terceros, organizar concursos y otorgar premios.
- Facilitar servicios sociales, como encuentro de personas y objetos perdidos
- Desarrollar actividades comerciales conjuntas con compañías o entidades vinculadas o aliadas.
- Permitir la identificación y relación entre diferentes personas a través de las plataformas operadas por RIO APP S.A.S.
- Mantener información sobre Peticiones, quejas y reclamos presentados por los usuarios de las plataformas, clientes y afiliados con ocasión de actividades desarrolladas por la compañía, o conductores de servicio público vinculados.
- Conservar información relacionada con el cumplimiento de las Políticas de Calidad.
- Efectuar análisis estadísticos, demográficos y de mercado.
- Elaboración de estudios y publicaciones de carácter académico y periodístico relacionadas con las actividades de RIO APP S.A.S., y el mercado que atiende.
- Cumplir con las obligaciones que RIO APP S.A.S., tenga a cargo.
- Cualquier otra finalidad que corresponda según el vínculo que se genere entre los titulares de los datos personales y la compañía.

20.5. DERECHOS DE LOS TITULARES.

Los Titulares de los datos personales tienen los siguientes derechos:

- A) Conocer, acceder en forma gratuita, actualizar y rectificar sus datos personales frente al Responsable del Tratamiento o Encargados 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.
- B) Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012.
- C) Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- D) Presentar ante las autoridades competentes quejas por infracciones a la Ley.

E) 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. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a la Constitución y la ley.

De acuerdo con el artículo 9 del Decreto 1377 de 2013, la solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

20.6. PROCEDIMIENTO PARA EJERCICIO DE DERECHOS POR PARTE DE TITULARES.

Los Titulares de datos personales deben dirigir sus solicitudes o reclamos al correo electrónico masusuariosfelices@rioapp.co. Para el efecto podrán hacer uso del Formato de Solicitudes y Reclamaciones sobre el Tratamiento de Datos Personales.

Solicitudes y consultas: RIO APP S.A.S., debe atender las solicitudes y consultas en un término de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha en que se reciba la solicitud. Cuando no fuere posible cumplir con este tiempo, se deberá informar al interesado expresando los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su solicitud o consulta en un término no mayor a cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Reclamos: El Titular o causahabiente que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando advierta el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley o en la presente Política, podrá presentar un reclamo a RIO APP S.A.S., el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

a. El reclamo se efectuará mediante solicitud dirigida al correo electrónico masusuariosfelices@rioapp.co con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del mismo 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.

b. Recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una descripción que diga “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

c. El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Revocatoria de la autorización y/o solicitud de supresión del dato: Los Titulares podrán en todo momento solicitar a RIO APP S.A.S., la supresión de sus datos personales y/o revocar la autorización otorgada para el Tratamiento de los mismos, mediante la presentación de un reclamo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012, el decreto 1377 de 2013 y el Procedimiento indicado en esta Política.

Si vencido el término legal respectivo, RIO APP S.A.S., no hubiere eliminado los datos personales, el Titular tendrá derecho a solicitar a la Superintendencia de Industria y Comercio que ordene la revocatoria de la autorización y/o la supresión de los datos personales.

No obstante, lo anterior, de acuerdo con los artículos 9 y 11 del Decreto 1377 de 2013, la solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

20.7. LIMITACIONES AL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES.

RIO APP S.A.S., solo podrán recolectar, almacenar, usar o circular los datos personales durante el tiempo que sea razonable y necesario, de acuerdo con las finalidades que justificaron el tratamiento, atendiendo a las disposiciones y normatividad aplicables a la materia de que se trate y a los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información.

RIO APP S.A.S., y los Encargados del Tratamiento deberán documentar los procedimientos para el Tratamiento, conservación y supresión de los datos personales de conformidad con las disposiciones aplicables a la materia de que se trate, así como las instrucciones que al respecto imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

Una vez cumplida la o las finalidades del Tratamiento o vencido el plazo máximo legal en el cual RIO APP S.A.S., tiene la obligación de conservar los datos personales RIO APP S.A.S., o el Encargado del Tratamiento procederán a la supresión de los datos personales en su posesión. De cualquier forma los datos personales deberán ser conservados cuando así se requiera para el cumplimiento de una obligación legal o contractual.

20. 8. VIGENCIA DE LA POLÍTICA.

La presente política entra en vigencia a partir del 1 de Septiembre de 2016

Los usuarios o los taxistas, con ocasión del uso de las plataformas RIO APP podrían recibir datos personales necesarios o pertinentes para usar adecuadamente dichas plataformas, tales como la dirección de solicitud del servicio, nombres, números de teléfono, etc. En virtud de los presentes términos y condiciones usted se obliga a no usar o tratar los datos personales que reciba para propósitos distintos a solicitar o prestar un servicio de taxi por medio de las plataformas RIO APP.

De acuerdo con los presentes términos y condiciones, usted otorga su autorización expresa para el tratamiento de sus datos personales, incluida la autorización expresa de transferencia y transmisión internacional de sus datos personales, dentro de las finalidades comunicadas en el Aviso de Privacidad y en el manual de políticas mencionado.

20-9 LICENCIA

a) RIO APP brinda al Usuario una licencia limitada, personal, no exclusiva, intransferible, no comercial y totalmente revocable para utilizar el Sitio Web en el móvil o el ordenador, en conformidad y por acuerdo de los términos contenidos en este documento. RIO APP se reserva todos los derechos sobre el Sitio Web no expresamente concedidos aquí.

b) El RIO APP no se hace responsable de ningún daño sufrido por el usuario que realiza una copia, transferencia, distribución o uso de cualquier contenido del Sitio Web protegido, violando los derechos de los demás.

20.10. SANCIONES

a) RIO APP podrá notificar, suspender o cancelar, temporal o permanentemente, la cuenta de cualquier usuario en cualquier momento, y tomar acciones legales si: (a) viola cualquiera de las representaciones, garantías y obligaciones contenidas en estas Condiciones de Uso o cualquier política o regla adyacente a la misma, (b) las prácticas engañosas o fraudulentas, o (c) RIO APP concluye que las actividades y actitudes han causado o pueden causar daño a los demás o al equipo de RIO APP. El usuario no tendrá derecho a ninguna indemnización o compensación por la cancelación o suspensión de su cuenta en el sistema.

20.11 CONDICIONES GENERALES

a) Los términos de uso no generan ninguna sociedad, franquicia o relación laboral entre el USUARIO y RIO APP.

b) RIO APP se reserva el derecho de limitar el número de TAXISTAS que puedan registrarse en la aplicación y participar de su proyecto, en concordancia a las políticas internas o por cualquier motivo sin necesidad de justificación alguna.

c) Los términos pueden cambiar por RIO APP en cualquier momento. Los cambios serán obligatorios automáticamente en la fecha de publicación de la nueva versión en la página web y/o aplicación.

d) Las presentes Condiciones de Uso se regirán e interpretarán de conformidad con la legislación de cada país y cualquier disputa que surja de este descargo no puede ser resuelto por las partes, puesto que será sometida a la jurisdicción de la ciudad cada determinado.

e) Al registrarse como conductor o como pasajero en el sistema y aceptar los términos, haciendo clic en la opción "Acepto los términos de uso", el Usuario declara automáticamente y se compromete a cumplir con estos términos y todas las demás políticas y normas disponibles en el sistema.

Una vez cumplida la o las finalidades del Tratamiento o vencido el plazo máximo legal en el cual RIO APP S.A.S., tiene la obligación de conservar los datos personales RIO APP S.A.S., o el Encargado del Tratamiento procederán a la supresión de los datos personales en su posesión. De cualquier forma los datos personales deberán ser conservados cuando así se requiera para el cumplimiento de una obligación legal o contractual.

20.12 VIGENCIA DE LA POLÍTICA.

La presente política entra en vigencia a partir del 1 de Septiembre de 2016

21. AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL

PASAJEROS Y TAXISTAS

21.1. IDENTIDAD Y DOMICILIO DEL RESPONSABLE

El presente aviso de privacidad rige el tratamiento de los datos personales por parte de RIO APP en su carácter de Responsables, que tratarán los datos personales que le conciernen como titular de sus datos personales, a efecto de proteger la privacidad y el derecho a la autodeterminación informativa, según lo previsto en las leyes vigentes.

Si usted interactúa con los Servicios tanto como Usuario y como Conductor, se aplicarán los avisos de privacidad respectivos a sus diferentes interacciones.

21.2. RECOPIACION DE INFORMACIÓN

Recopilamos la información que fue proporcionada directamente, cuando se crea o modifica una cuenta, se solicitan servicios bajo demanda, se pone en contacto con atención al cliente o cuando se comunica de cualquier otra forma con nosotros. Esta información incluye: nombre, correo electrónico, número de teléfono, dirección, foto del perfil, método de pago, los artículos solicitados (para servicios de entrega), notas de entrega, información incluida en su CV y carta de presentación y otra información que usted elija proporcionar.

21.3. DEFINICIONES

Para efectos del presente Aviso, las definiciones de los términos “Datos Personales”, “Datos Personales Sensibles”, “Días”, “Tratamiento”, “Titular de los Datos”, “Responsable”, “Transferencia”, “Derechos ARCO” – “Derecho de Acceso”, “Derecho de Rectificación”, “Derecho de Cancelación”, “Derecho de Oposición”; “Cookies”, así como de los demás elementos previstos en el Aviso tendrán el mismo significado que el atribuido en los Ordenamientos.

21.4. DATOS PERSONALES

En RIO APP recolectamos y procesamos los datos personales que a continuación se indican:

Pasajeros y Taxistas

a) Datos de identificación

Nombre Y apellidos.

b) Datos generales

Domicilio completo, sea particular o de trabajo, dirección de correo electrónico; número telefónico fijo (de casa u oficina); número de teléfono celular,

e) Datos vinculados con cuentas bancarias, tarjetas de crédito

Nombre del titular de la cuenta, número de cuenta y banco de origen, número de la tarjeta; fecha de vencimiento de la tarjeta, tipo de tarjeta y código de seguridad (Clientes).

f) Datos personales sensibles

Tipo de sangre, alergias, capacidad visual y fotografía en Licencia de conducir de Taxistas.

g) Datos personales de fuentes de acceso público y recibidos vía transferencias consentidas

h) Datos provenientes de registros públicos, directorios, redes sociales y otras fuentes lícitas disponibles en el mercado, así como datos personales que nos hayan sido compartidos por terceros a los cuales hubieses autorizado previamente.

i) En RIO APP podemos recolectar datos personales mediante herramientas de captura automática en sitios Web de RIO APP.

j) Datos personales de fuentes de acceso público y recibido vía transferencias Consentidas. Datos provenientes de registros públicos, directorios, redes sociales y otras fuentes lícitas disponibles en el mercado.

k) Datos personales provenientes de redes sociales

RIO APP podrá recolectar y procesar datos personales e información que haya compartido en las redes sociales (tales como Facebook entre otras), particularmente aquella que haya compartido en el perfil de RIO APP en dichas redes sociales, incluyendo la información que haya compartido con carácter de “público/a”, según lo dispuesto por los términos y condiciones de uso y las políticas y declaraciones de los mismos.

Los datos personales descritos en los incisos precitados del presente apartado, se recolectan mediante: i) el uso de formatos o documentos impresos; ii) el uso de correos electrónicos y/o iii) el suministro voluntario de información y datos personales vía nuestro sitio Web, así como iv) la utilización de fuentes de acceso público y de otras fuentes disponibles en el mercado.

21.5. FINALIDADES

En RIO APP tratamos sus datos personales con el objeto de llevar a cabo las actividades y gestiones enfocadas a dar cumplimiento a las obligaciones originadas y derivadas de cualquier relación comercial y/o jurídica que establezcamos y que consideramos finalidades primarias.

También para Proveer, mantener y mejorar nuestros Servicios, esto es, facilitar pagos, enviar recibos, proporcionar productos y servicios que solicite (y enviar información relacionada), desarrollar nuevas funciones, prestar atención al cliente a Usuarios y Conductores, desarrollar opciones de seguridad, autenticar usuarios y enviar actualizaciones de productos y mensajes administrativos;

También incluyen:

Pasajero

- i) Acreditar la identidad y verificar la información proporcionada;
- ii) Permitir el acceso a la plataforma RIO APP;
- iii) Gestionar la relación comercial ;
- iv) Registrar en nuestra base de datos de clientes;
- v) Integrar el expediente, asignar una clave de identificación y generar el perfil;
- vi) Prestar nuestro servicio de envío de taxi bajo pedido desde cualquier lugar de las ciudades en las que RIO APP tenga cobertura, mediante el uso de nuestra plataforma y aplicaciones móviles;
- vii) Monitorear el recorrido y tiempo estimado de LLEGADA del taxi asignado .
- viii) Dar seguimiento y prestar asistencia con relación a las solicitudes de servicio;
- ix) Contactarte en caso de que nuestra plataforma detecte algún retraso en la prestación del servicio solicitado;
- x) Facilitar tu acceso a la plataforma de pagos operada por prestadores de servicios independientes y notificarte sobre los pagos reportados a nuestra plataforma;
- xi) Emitir comprobantes fiscales digitales;
- xii) Permitir la gestión, administración y seguridad de tus datos personales, y
- xiii) Mantener resguardos físicos, electrónicos y de procedimiento de tus datos personales en términos de la legislación y regulación aplicable.

Taxistas

- i) Acreditar la identidad y verificar la información que fue proporcionada;
- ii) Permitirle el acceso a nuestra plataforma;
- iii) Integrar su expediente, asignarle una clave de identificación y generar un perfil;
- iv) Gestionar su información para mantener nuestras bases de datos actualizadas;

- v) Gestionar la relación comercial , incluyendo el proceso de selección e inclusión en nuestra plataforma, la gestión de las solicitudes de servicios y el monitoreo del recorrido de las rutas;
- vi) Monitorear el recorrido y tiempo estimado de llegada del taxi al lugar en el que fue solicitado el servicio de transporte terrestre por el Pasajero, para informar al Pasajero el tiempo estimado de arribo a través de nuestra plataforma y aplicaciones móviles;
- vii) Integrar un historial con información relacionada a la calidad del servicio prestado a los pasajeros, así como de quejas y/o comentarios por parte de los pasajeros;
- viii) Gestionar el cobro de comisiones sobre los servicios referidos en la plataforma;
- ix) Retener los impuestos correspondientes;
- x) Permitir la gestión, administración y seguridad de tus datos personales, y
- xi) Mantener resguardos físicos, electrónicos y de procedimiento de tus datos personales en términos de la legislación y regulación aplicable.

Adicionalmente, trataremos tus datos personales para otras finalidades secundarias, que no dan origen ni son necesarias para la relación jurídica y/o comercial que establezcamos contigo, que incluyen:

Pasajeros

- i) Contactar el Servicio de Atención a Clientes;
- ii) Gestionar tu historial de operaciones;
- iii) Compartir tus comentarios, sugerencias, quejas y aclaraciones sobre los servicios de RIO APP y de los Taxistas que utilizan nuestra plataforma;
- iv) Evaluar la calidad de nuestros servicios mediante diversos instrumentos, incluyendo las encuestas;
- v) Llevar a cabo estudios de mercado y para fines estadísticos;
- vi) Instrumentar actividades encaminadas a promover, mantener y mejorar nuestros servicios;
- vii) Participar en chats, foros de discusión, redes sociales;
- viii) Notificar a RIO APP sobre problemas con sus sitios Web, y

ix) Enviar notificaciones de ofertas, avisos y/o mensajes publicitarios, promocionales, de prospección comercial o con fines de mercadotecnia, en medios impresos y electrónicos.

Taxistas

x) Contactar el Servicio de Atención a Taxistas;

xi) Evaluar la calidad de nuestros servicios mediante diversos instrumentos, incluyendo las encuestas;

xii) Instrumentar actividades encaminadas a promover, mantener y mejorar nuestros servicios;

xiii) Participar en chats, foros de discusión, redes sociales;

xiv) Notificar a RIO APP sobre problemas con sus sitios Web;

xv) Llevar a cabo estudios de mercado y para fines estadísticos, y

xvi) Enviar notificaciones de ofertas, avisos y/o mensajes de texto, publicitarios, promocionales, de prospección comercial o con fines de mercadotecnia, en medios impresos y electrónicos.

21.6. CONSENTIMIENTO DEL TITULAR.

Para efectos de lo dispuesto en los Ordenamientos, por este conducto manifiestas: i) que el presente Aviso te ha sido dado a conocer por RIO APP previamente a la recolección y/o tratamiento de tus datos personales, ii) que has leído, entendido y acordado los términos expuestos en este Aviso para la recolección y tratamiento de los datos, incluyendo datos personales sensibles, patrimoniales y/o, financieros, por lo que, en caso de suministrarlos incluirá de manera autógrafa su nombre y firma al calce del presente documento, o bien, manifestará su consentimiento a través de las ventanas de diálogo habilitadas en nuestros sitios Web. Lo anterior, con fundamento en la normatividad vigente que nos facultan para tratar sus datos personales y transferirlos para poder cumplir con nuestras obligaciones en términos legales, contractuales, o por virtud de la relación jurídica, presente y/o futura que tenemos o que tengamos.

Para la recolección, tratamiento y transferencia de sus datos personales, que no sean sensibles, financieros, ni patrimoniales, nos proporcionará su consentimiento tácito en los términos del presente Aviso al no objetar su contenido dentro de las siguientes 48 horas siguientes de que son recolectados sus datos personales y se haya puesto a su disposición el presente aviso por los diferentes medios, incluida la publicación en nuestro sitio Web.

21.7. TRANSFERENCIAS DE DATOS A TERCEROS.

RIO APP podrá utilizar sus datos personales para ofrecer promociones de otros servicios y productos de otras compañías de RIO APP , que se relacionan con los servicios que hubiese contratado o manifestado interés, siendo tal finalidad no indispensable para el cumplimiento de la relación jurídica , misma que podrá objetar dentro de un plazo de 5 días siguientes a la fecha en que sus datos personales hayan sido tratados por RIO APP.

Los terceros receptores de sus datos personales, están obligados por virtud del contrato correspondiente, a mantener la confidencialidad de los datos personales suministrados por RIO APP y a observar el presente Aviso.

También con Con proveedores, consultores, socios de marketing y otros prestadores de servicios que necesitan acceder a dicha información para llevar a cabo el trabajo en nuestro nombre en su carácter de encargados;

En respuesta a una solicitud de información por una autoridad competente, si creemos que la divulgación está de conformidad con, o es requerida de alguna otra forma por cualquier reglamento o proceso legal aplicable;

21.8. PROCEDIMIENTO PARA EJERCER LOS DERECHOS Y REVOCACIÓN DEL CONSENTIMIENTO.

En todo momento usted tiene el derecho de acceder, rectificar y cancelar sus datos personales, así como a oponerse al tratamiento de los mismos o a revocar su consentimiento respecto del tratamiento para determinadas finalidades – incluyendo las secundarias- que en su momento hubiese autorizado, sea de manera directa o través de un representante legal. Si decide hacerlo de manera directa, puedes editar su perfil en línea, o presentar la solicitud correspondiente utilizando los formatos que pondremos a su disposición en nuestro sitio Web o por conducto de nuestro Oficial de Privacidad vía e-mail, con la información y documentación que a continuación se indica:

- Nombre completo, domicilio o correo electrónico.
- Documentos que acrediten identidad – copia simple en formato impreso o electrónico de tu credencial de elector, pasaporte o Visa, según corresponda, o en su caso, de la representación legal a su mandante – copia simple en formato impreso o electrónico de la carta poder simple con tu firma autógrafa, la de dos testigos y el mandatario, con sus correspondientes identificaciones oficiales – credencial de elector, pasaporte o Visa);
- Descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los que busca ejercer alguno de los derechos;
- Cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de tus datos personales.

Tratándose de solicitudes de acceso a datos personales, RIO APP procederá con la entrega de la información, vía medios electrónicos o impresos, previa acreditación de su identidad o la de su representante legal, según corresponda.

En el caso de las solicitudes de rectificación de datos personales, también deberá indicar las modificaciones a realizarse y aportar la documentación que sustente su petición.

RIO APP responderá en un plazo máximo de veinte días, contados desde la fecha en que reciba su solicitud de acceso, rectificación, cancelación u oposición, la determinación que adopte, a efecto de que, si resulta procedente, se haga efectiva dentro de los quince días siguientes a la fecha en que se comunique su respuesta. En todos los casos, la respuesta de RIO APP se será dada por la vía o el medio que haya seleccionado al presentar la solicitud. Los plazos antes referidos podrán ser ampliados una sola vez por un periodo igual, siempre y cuando así lo justifiquen las circunstancias del caso.

La entrega de los datos personales será gratuita, solamente le corresponderá cubrir los gastos justificados de envío o el costo de reproducción en copias u otros formatos. En el caso de que reitere una solicitud en un periodo menor a doce meses, deberás cubrir los costos correspondientes, a menos que existan modificaciones sustanciales al aviso de privacidad que motiven nuevas consultas.

Para la recepción, registro, atención y respuesta de las solicitudes para ejercer sus derechos y los demás derechos previstos en la normatividad vigente aplicable, ponemos a disposición al Oficial de Privacidad, el cual podrás contactar a través de correo electrónico.

En caso de que la información proporcionada en la solicitud sea errónea o insuficiente, o bien, no se acompañen los documentos de acreditación correspondientes, podremos solicitar, dentro de los cinco días siguientes a la recepción de la solicitud, que aporte los elementos o documentos necesarios para dar trámite a la misma. Contará con diez días para atender nuestro requerimiento, contados a partir del día siguiente en que lo haya recibido. De no dar respuesta en dicho plazo, se tendrá por no presentada la solicitud correspondiente.

21.9. OFICIAL DE PRIVACIDAD.

Para cualquier consulta que tenga en torno a la protección de sus datos personales, sírvete contactara nuestro Oficial de Privacidad en: masusuariosfelicess@rioapp.co

21.10. LIMITACIÓN DE USO Y DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN.

RIO APP conservará sus datos personales durante el tiempo que sea necesario para gestionar la relación comercial y/o jurídica, así como para mantener los registros QUE EXIGA LA NORAMTIVIDAD APLICABLE.

Los datos personales recolectados por RIO APP se encuentran protegidos por medidas de seguridad administrativas, técnicas y físicas adecuadas contra el daño, pérdida, alteración, destrucción o uso, acceso o tratamiento no autorizados, de conformidad con lo dispuesto en la normatividad vigente aplicable.

Para limitar el uso y divulgación de sus datos personales, envíe un correo electrónico a nuestro Oficial de Privacidad a masusuariosfelices@rioapp.co

Asimismo, podrá optar por ser excluido de nuestra lista de distribución de correos electrónicos utilizando las ventanas de diálogo habilitadas para tal efecto en nuestro sitio Web.

Protección a menores, personas en estado de interdicción o incapacidad: RIO APP no recolecta ni trata datos personales de menores, personas en estado de interdicción o incapaces y alienta a los padres y/o tutores a tomar un papel activo en las actividades en línea de sus hijos y/o representados. En caso de que RIOAPP considere que los datos personales han sido proporcionados por un menor, una persona incapaz o en estado de interdicción, en contravención al presente Aviso, procederemos a eliminar tales datos personales a la brevedad. Si tienes conocimiento que tales datos personales han sido proporcionados por un menor de 18 años, o por una persona incapaz o en estado de interdicción, por favor envíanos un correo electrónico a: masusuariosfelices@rioapp.co

21.11. CAMBIOS AL AVISO.

RIO APP se reserva el derecho de actualizar el presente Aviso a efecto de reflejar los cambios en nuestras prácticas en materia de protección de datos derivados de nuestro proceso de mejora continua, así como de los cambios legales, reglamentarios y administrativos que tengan lugar. Te invitamos a revisar periódicamente el contenido del Aviso de Privacidad en nuestro sitio Web, en donde publicaremos los cambios realizados conjuntamente con la fecha de la última actualización.

21.12. MANIFESTACIÓN DEL CONSENTIMIENTO.

A los efectos de dar su consentimiento expreso para el tratamiento de datos descrito en este Aviso de Privacidad, le solicitamos firmar el presente documento y enviarlo a nuestro Oficial de Privacidad, o bien digitar el botón de Acepto en la sección conducente de la ventana de diálogo de nuestro sitio Web.

Por el presente, doy mi consentimiento expreso para la obtención, procesamiento, tratamiento, transferencia y utilización de los datos personales descritos en el presente Aviso de Privacidad.

Mecanismo en formato impreso:

Nombre: (Completar)

Firma: (Firmar)

Fecha: (Completar)

Mecanismo en línea:

No consiento que mis datos personales sean transferidos en los términos que señala el presente aviso de privacidad.

Acepto expresamente los términos y condiciones del presente aviso de privacidad:

Última actualización: Septiembre 1 DE 2016.