



CONTRATO DE TRANSPORTE EMPRESA ARAUCA S.A

Dirección domicilio principal:

Cra 43 # 65-100 Terminal los Cambulos Local 11 Corredor 1

Teléfonos: (6)8847081

Correo Electrónico: protecciondedatos@empresaarauca.com.co

Identificación: Nit 890.800.256-0

CONDICIONES DE ABORDAJE

- El usuario deberá presentarse con treinta (30) minutos de anticipación a la iniciación del viaje, si no lo hace debe remitirse a las condiciones de devoluciones de las Políticas de viaje de Empresa Arauca.
- Empresa Arauca S.A. no transportará personas que se encuentren en aparente estado de embriaguez, bajo los efectos de sustancias estupefacientes o en notorio estado de desaseo.
- Empresa Arauca S.A. no responde por demoras de itinerarios que se ocasionen por fuerza mayor o caso fortuito.

TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE EMPRESA ARAUCA S.A.

Finalidad con la que se efectúa la recolección de datos personales y tratamiento de los mismos.

EMPRESA ARAUCA S.A podrá hacer uso de los datos personales para: a) Ejecutar la relación contractual existente con sus clientes, proveedores y trabajadores, incluida el pago de obligaciones contractuales; b) Informar sobre nuevos productos o servicios y/o sobre cambios en los mismos; c) Evaluar la calidad del servicio; d) Enviar al correo físico, electrónico, celular o dispositivo móvil, o a través de cualquier otro medio análogo y/o digital de comunicación creado o por crearse, información comercial, sobre los productos y/o servicios; e) Registrar la información de empleados y/o directivos (activos e inactivos) en las bases de datos f) Los datos podrán ser utilizados como prueba en cualquier tipo de proceso. Si un dato personal es proporcionado a la Empresa, dicha información será

utilizada sólo para los propósitos aquí señalados, y por tanto, Empresa Arauca S.A no procederá a vender, licenciar, transmitir, o divulgar el mismo, salvo que: (a) exista autorización expresa para hacerlo; (b) sea necesario para permitir a los contratistas o agentes prestar los servicios encomendados; (c) sea necesario con el fin de proveer nuestros servicios y/o productos; (d) que sea requerido o permitido por la ley.

EMPRESA ARAUCA S.A podrá subcontratar a terceros para el procesamiento de determinadas funciones o información. Cuando efectivamente se subcontrate con terceros el procesamiento de información personal o se proporcione información personal a terceros prestadores de servicios, Empresa Arauca advierte a dichos terceros sobre la necesidad de proteger dicha información personal con medidas de seguridad apropiadas, se prohíbe el uso de la información para fines propios y se solicita que no se divulgue la información personal a otros.

Derechos de los titulares

Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a EMPRESA ARAUCA S.A como responsable del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer entre otros ante 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 Empresa Arauca S.A como 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. Ser informado por Empresa Arauca S.A como Responsable del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a los datos personales del Titular. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato personal 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 Ley 1581 de 2012 y a la Constitución. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

Datos Sensibles

El Titular tiene derecho a optar por no suministrar cualquier información sensible solicitada por Empresa Arauca S.A. relacionada, entre otros, con datos sobre su origen racial o étnico, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales o de derechos

humanos, convicciones políticas, religiosas, de la vida sexual, biométricos o datos de salud.

Datos de menores de edad

El suministro de los datos personales de menores de edad es facultativo y debe realizarse con autorización de los padres de familia o representantes legales del menor.

Atención de Peticiones, Consultas y Reclamos

Para realizar peticiones, consultas o reclamos con el fin de ejercer los derechos a conocer, actualizar, rectificar, suprimir los datos o revocar la autorización otorgada, el Titular o sus causahabientes pueden utilizar cualquiera de los siguientes canales de comunicación:

En la Sede Administrativa: Calle 22 N° 19- 30, Manizales de las 8:00am a 12:00pm y de 2:00pm a 6:00pm

Vía telefónica: (6)8847081 - 3205661080

Por correo electrónico: protecciondedatos@empresaarauca.com.co

Línea de atención nacional: 018000423787

Las peticiones, consultas, modificaciones o reclamos que se reciban a través de los distintos canales serán direccionadas al área de sistemas de Empresa Arauca S.A, responsable del Tratamiento.

Procedimiento para ejercer los Derechos:

Consultas: se absolverán en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible responder la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los 10 días, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su solicitud, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.

Reclamos: Los Titulares o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos de la Empresa debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o que adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012, podrán presentar un reclamo ante Empresa Arauca S.A, a través de cualquiera de los canales de comunicación descritos anteriormente; y éste deberá contener la siguiente información:

- Nombre e identificación del Titular
- La descripción precisa y completa de los hechos que dan lugar al reclamo

- La dirección física o electrónica para remitir la respuesta e informar sobre el estado del trámite
- Los documentos y demás pruebas que se pretendan hacer valer.
- En caso de que Empresa Arauca S.A no sea competente para resolver el reclamo presentado ante la misma, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.
- Si el reclamo resulta incompleto, la empresa requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el peticionario presente la información solicitada, se entenderá que ha desistido de aquél.
- Una vez recibido el reclamo completo, Empresa Arauca S.A incluirá en la respectiva base de datos una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda se mantendrá hasta que el reclamo sea decidido.
- 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, y si no fuere posible responder en dicho término, Empresa Arauca S.A informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que aquél se atenderá, sin llegar a superar, en ningún caso, los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Fecha de entrada en vigencia de la política de tratamiento de la información y periodo de vigencia de las bases de datos de Empresa Arauca S.A

La presente política rige a partir del 01 de noviembre de 2016 y las bases de datos sujetas a Tratamiento se mantendrán vigentes mientras ello resulte necesario para las finalidades establecidas en el punto 2 de la misma.

EQUIPAJES

- Los usuarios, dependiendo la ruta de viaje tienen derecho a las siguientes condiciones de transporte de equipaje:
- Rutas Cortas: se podrá llevar por persona adulta **una (1)** pieza de equipaje de hasta **25 kilos (80*50*30)**, sin costo adicional.
- Rutas Largas: Se podrá llevar por persona adulta **dos (2)** piezas de equipaje, cada una hasta **25 kilos (80*50*30)**, sin costo adicional.



- Todo equipaje registrado debe estar identificado con una ficha plástica, la empresa le suministrará dicha ficha la cual debe verificar al momento de entregar y recibir su equipaje; en origen y destino.
- Empresa Arauca S.A. no transportará: alimentos perecederos, productos que emitan malos olores, animales exóticos, muebles, armas, municiones, explosivos, fuegos artificiales, elementos tóxicos, inflamables, corrosivos, radio activos, combustibles no autorizados, estupefacientes y/o restos humanos o animales, de igual manera no transportará elementos que a juicio de Empresa Arauca ponga en riesgo la seguridad de los demás pasajeros y la integridad del vehículo.
- Empresa Arauca S.A. no es responsable de la pérdida o avería de objetos que no haya entregado en custodia a la empresa o sus dependientes, tampoco de dinero, joyas, documentos de valor que hayan dentro de los equipajes.
- La Empresa no responderá por el equipaje de mano de los usuarios; éstos están, bajo la responsabilidad del usuario de acuerdo con lo establecido en el Código de Comercio Colombiano.
- Empresa Arauca S.A., se compromete a transportar al usuario y su equipaje en un tiempo razonable de acuerdo con los tiempos establecidos para cada una de las rutas.

DEVOLUCIONES Y CAMBIOS

Comprando de manera tradicional

Taquillas, agencias o puntos de servicio

Ante el evento que el pasajero por razones no atribuibles a la empresa o que no estén relacionadas con el servicio prestado decidieran no realizar el viaje, no habrá derecho al reembolso del valor pagado.

La empresa no es responsable de retardos originados por riesgo de transporte (**Fuerza Mayor-Caso fortuito, hecho de un tercero) (Art.992 C.CO)**). En circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito ocurrido en las vías, cualquiera que fuere que afecta la prestación del servicio por parte de la empresa, se entregará al pasajero un tiquete abierto a manera de indemnización en el mismo trayecto contratado, para que pueda ser utilizado durante los **6 meses** siguientes a su expedición.

Si el pasajero no se presenta en el sitio de abordaje en la fecha y media hora antes de la señalada en su tiquete, se entenderá que desiste de su viaje y la empresa podrá disponer del cupo asignado con el fin de ser concedido a otro pasajero, en cualquiera de estos casos no habrá reembolso del valor pagado, en tal evento el pasajero podrá solicitar reprogramación de su viaje si hay disponibilidad y se encuentra en el mismo trayecto, acogiéndose a la política de validez de los cambios de tiquete.

Si el pasajero realiza pagos con tarjeta débito o crédito, la empresa retendrá el 10% por los cargos adicionales que la entidad haya realizado por utilizar este medio de pago. La empresa aplicará el procedimiento administrativo de reembolso en un plazo no mayor a 30 días calendario, en los cuales se encargará de realizar la devolución por el mismo medio por el cual fue adquirido.

Comprando de manera no tradicional

Internet, Call Center

Si la compra del tiquete es mayor a cinco días, podrá retractarse realizando una petición a la empresa con un plazo no menor a 24 horas antes del inicio del viaje, en caso de que la compra se realice con menos de 5 días, solo procederá a efectuarse la devolución si se realiza con una hora antes del inicio del viaje, en ambos casos, la empresa descontará el 10% del valor del tiquete por gastos administrativos; para que proceda la devolución el contrato no podrá haberse iniciado o ejecutado.

La empresa aplicará el procedimiento administrativo de reembolso en un plazo no mayor a 30 días calendario, en los cuales se encargará de realizar la devolución por el mismo medio por el cual fue adquirido.

Los tiquetes comprados a través de las plataformas (Rebus, Pinbus y teletiquete) están sujetos a las políticas de devolución internas de cada entidad y son ellas las encargadas de efectuar la respectiva devolución de dineros.

Validez de los cambios de tiquetes

En todos los casos, el tiquete de transporte terrestre tendrá una validez de seis (6) meses a partir de la fecha de expedición del tiquete de viaje, vigencia durante el cual, el pasajero deberá hacer uso del mismo, el cambio o reprogramación del viaje por primera, segunda o más veces de un tiquete, no implica renovación de los términos de validez indicados (6

meses), en consecuencia, todos los cambios que se realicen del mismo ticket, deben efectuarse dentro de los 6 meses siguientes a la fecha de compra del mismo; si se solicita cambio de viaje para un servicio superior o para el mismo servicio y la tarifa es mayor, el pasajero deberá pagar el excedente a que haya lugar, en caso contrario la empresa no efectuará devoluciones de dinero.

PROMOCIONES

En esta página podrá encontrar todas las políticas asociadas a nuestras promociones vigentes para la información de todos nuestros usuarios:

PROMO Para Ir y Volver

- Aplica únicamente en trayectos operados por empresa Arauca.
- El Beneficio no es acumulable con otras ofertas o promociones vigentes.
- No aplica cambios de trayecto ni de nombre el ticket
- No es válido para puentes y días festivos
- Solo es modificable la fecha de regreso por el tiempo de validez del ticket.

TRANSPORTE DE MENORES DE EDAD

1. Todo pasajero adulto puede viajar en trayectos nacionales con un infante menor a tres (3) años sin pagar tarifa alguna por este, siempre y cuando el menor viaje en sus brazos y no ocupe un asiento, en caso de que viaje más de un menor por adulto se cobrará el valor del tiquete como tiquete niño (descuento hasta el 50% del valor de la tarifa).
2. Los menores a partir de la edad de tres (3) años y hasta antes de cumplir los (13) años se les realizará un descuento hasta del 50% del valor de la tarifa solo en temporada baja, en caso de que viaje un segundo menor por familia, se le realizará un descuento hasta de 50%, y en caso de viajar un tercer menor por familia se cobrará el valor como tiquete adulto.
3. A partir de trece (13) años cumplidos pagarán tarifa como adulto.
4. Los descuentos para viaje de menores estarán habilitados en la taquilla. En temporada alta todo niño que viaje ocupando silla debe pagar la tarifa de adulto.
5. Se prestará el servicio de transporte a los menores de edad hasta los 15 años que viajen en compañía de sus padres o tutor legal o en compañía de un adulto responsable autorizado mediante el formato de autorización de viaje de menores de edad, anexando los respectivos soportes. Las autorizaciones únicamente pueden ser emitidas por madre, padre o tutor legal del menor de edad. En cualquiera de los casos se deberá presentar siempre el Registro civil de nacimiento del menor, documento idóneo para determinar el parentesco entre padres e hijos.
6. Los menores de edad entre 16 y 17 años podrán viajar sin acompañante en las rutas nacionales, presentando el formato de autorización de viaje de Menores de edad, diligenciado previamente por sus padres o tutor legal, anexando los respectivos soportes.
7. Es responsabilidad de quien otorga y firma el formato de Autorización de viaje del menor, registrar los datos de la persona autorizada para recoger al menor de edad en el lugar de destino, para ello deberá indicar nombres completos, número de identificación, correo electrónico y dirección física.
8. La persona autorizada para recibir al menor de edad en el destino deberá exhibir su documento de identidad original o documento que lo supla y suscribir el formato de recepción al cual se adjuntará la copia de la cedula o documento que lo supla; los mismos se conservarán en la agencia. En caso de no presentarse ninguna persona autorizada a recoger el menor de edad o no se haya logrado el contacto con la persona o con quien autorizó el viaje del menor, éste será reportado y puesto a disposición ICBF de lugar de destino o donde debió recibirse el menor.
9. Todo menor de edad en situación de discapacidad deberá viajar con sus padres, tutor legal o adulto responsable que brinde cuidado y asistencia especial al menor.

10. El formato de Autorización de viaje de menores de edad podrá ser solicitado en nuestras taquillas a nivel nacional o podrá ser descargado en nuestra página web <https://www.empresaarauca.com.co/> deberá ser diligenciado por padre, madre o tutor legal y se deberá entregar dos copias en la agencia con sus respectivos soportes al momento de la compra del tiquete. El formato de recepción de menores será brindado en la agencia destino al momento de la entrega del menor.

11. Los documentos de identidad válidos para los adultos que acompañan y emiten autorizaciones para el viaje de menores son:

- a) Cedula de ciudadanía.
- b) Respectiva contraseña.
- c) Cédula de extranjería.
- d) Pasaporte.
- e) Permiso especial de permanencia.

12. Los documentos de identidad válidos para los menores de edad son:

- a) Registro civil de nacimiento hasta los seis (6) años.
- b) Tarjeta de identidad desde los siete (7) años.
- c) Pasaporte.

13. Documentos que se deben anexar al Formato de Autorización de viaje de menores:

- a) Copia del documento de identidad de quien otorga la autorización, sea padre, madre o tutor legal.
- b) Registro civil de nacimiento del menor.
- c) Documento de identidad del menor de edad.

14. En caso de ser tutor legal se deberá adjuntar copia de la sentencia judicial o acto administrativo expedido por un juez o Comisario de familia o anotación en el registro civil de nacimiento del menor de edad.

15. Presentarse con una hora de anticipación de la hora programada del viaje para la entrega de las copias del Formato de Autorización de viaje de menores y los respectivos soportes en la agencia.

16. Tanto la autorización como los documentos soporte deberán ser claros, legibles, sin tachaduras y enmendaduras.

TRANSPORTE DE MASCOTAS

Nuestros pasajeros pueden llevar sus mascotas de hasta **35 cm** de altura (**razas pequeñas**), las cuales viajarán en la cabina con las siguientes condiciones:

Guacales rígidos o blandos que tengan buena ventilación y base absorbente, el cual será proporcionado por el pasajero.

Los guacales deben ir en el piso de la cabina, ubicados en los pies del pasajero o debajo del asiento.

La mascota debe permanecer en el guacal durante todo el viaje, nunca en brazos. Si esto sucede el pasajero deberá abandonar el vehículo.

La mascota debe estar en buen estado de salud y en óptimas condiciones de aseo.

Debe portar carné de vacunación.

No se transportará mascotas en el baúl del bus.

El propietario de la mascota será responsable de los daños o perjuicios que se ocasionen en el transporte de este.

El perro lazarillo y/o de soporte emocional, podrá acompañar al pasajero siempre y cuando ocupe puesto, lleve bozal, protector para la silla y pague tiquete. Para los perros de soporte o ayuda emocional se debe tener el certificado médico que lo avale como tal.

Empresa Arauca S.A. no transportará animales exóticos o en vía de extinción.

Empresa Arauca S.A. se reserva el transporte de mascotas, dependiendo del tipo de bus, la disponibilidad y el tamaño.

Para poder viajar con su mascota, es necesario descargar el siguiente formato y presentarlo en nuestras taquillas.

	AUTORIZACION PARA EL TRANSPORTE DE MASCOTAS	Página 1 de 1
		Tipo: Formato
		Versión 0

Yo _____ identificado(a) con cedula de ciudadanía No. _____ de _____ en uso pleno de mis facultades mentales, he sido informado de las condiciones, riesgos y recomendaciones que implica el transporte para mi mascota, manifiesto de forma libre y voluntaria que he decidido transportar mi mascota bajo mi absoluta y total responsabilidad, acatando y cumpliendo a cabalidad lo informado en los puntos anteriores por lo que desisto de cualquier reclamación judicial y extrajudicial en contra de **Empresa Arauca S.A.** del propietario o conductor del vehículo y de la empresa _____ con quien adquirí el pasaje por medio de la página web, me comprometo a no presentar ninguna solicitud de indemnización por los daños o lesiones e inclusive la muerte de mi mascota durante el trayecto. De igual forma, como propietario de mi mascota asumo la posición de garante de los riesgos que pueda ocasionar la sola tenencia de este, por los perjuicios y/o molestias que ocasione a los demás pasajeros, a las cosas, a las vías, espacios públicos y al medio natural en general.

La presente se firma en _____ a los _____ (____) días del mes de _____ del año 201____.

Nombre del pasajero:

CC.

Tiquetes No.



Huella

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO Y PLAN ESTRATÉGICO DE SEGURIDAD VIAL

Empresa Arauca S.A. es una empresa dedicada al transporte intermunicipal de pasajeros, comprometida a velar por la salud de sus trabajadores, contratistas y visitantes a través de la mejora continua del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo y plan estratégico de seguridad vial, el cual busca proteger la seguridad y salud mediante la identificación e intervención de peligros y riesgos presentes en todos los centros de trabajo.

La alta dirección de la empresa en cabeza de la Junta Directiva y la Gerencia asume la responsabilidad de promover un ambiente de trabajo adecuado y seguro, cumpliendo los requisitos legales aplicables, vinculando a las partes interesadas en el SG-SST y PESV, destinando los recursos humanos, físicos y financieros necesarios para la gestión de la Salud y la seguridad vial, así como la participación activa del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo – COPASST, comité de convivencia laboral, comité de emergencia y comité de seguridad vial.

Los programas desarrollados en **EMPRESA ARAUCA S.A** estarán orientados a alcanzar los objetivos establecidos para la seguridad vial y al fomento de una cultura de la prevención de accidentes de trabajo, tránsito y enfermedades laborales.

Con esta política, Empresa Arauca S.A, no solo se acoge a lo establecido en la legislación vigente en materia de gestión de seguridad y salud en el trabajo y plan estratégico de seguridad vial, sino que busca mejorar la calidad de vida laboral, lo cual exige la responsabilidad y compromiso de todos los trabajadores.